



**Las condiciones del puesto (tipo de puesto, el tipo de jornada y el tipo de contrato) y las características de la persona (sexo y rasgo de personalidad: conciencia) sobre la carga mental.**

**Eduardo González Rodríguez**

**Tutora: Estefanía Hernández Fernaud**

**Trabajo de Fin de Grado de Psicología**

**Universidad de La Laguna**

**Curso académico 2015-2016**

## Resumen

En la presente investigación se ha tratado de determinar si la carga mental se ve afectada por el tipo de puesto, el tipo de jornada, el tipo de contrato, el sexo, o la dimensión de personalidad conciencia. Se llevó a cabo un estudio con una muestra de 169 trabajadores de diferentes áreas, que cumplimentaron un cuestionario de lápiz y papel. Los resultados revelan diferencias significativas en algunas dimensiones de carga mental en función de las diferentes condiciones laborales (puesto, jornada y contrato). No se obtuvieron diferencias en función de las características individuales analizadas (sexo y conciencia).

**Palabras clave: carga mental, contrato laboral, tipos de jornada, puesto, personalidad, sexo.**

Abstract:

The main aim of this study was to analyze the workload is affected by the type of job position, type of job, and type of contract, as well by sex (gender difference) or have a very engaging personality to the job (Conscientiousness). The research was carried out a study with a sample of 169 workers from different areas. Completed a questionnaire was conducted pencil and paper. The results show significant effects on labor characterizes people (job position, kind of job and contract) with the dimensions of mental load. But the characteristics of the analyzed person (sex and personality conscientiousness) results show no relation to workload.

Keywords: workload, employment contract, type of job, position, personality and sex.

## Índice

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| <b>1.- INTRODUCCIÓN .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>2.- MÉTODO: .....</b>      | <b>9</b>  |
| 2.1 PARTICIPANTES. ....       | 9         |
| 2.2 DISEÑO. ....              | 10        |
| 2.3 INSTRUMENTOS .....        |           |
| 2.4 PROCEDIMIENTO.....        | 10        |
| <b>3.- RESULTADOS. ....</b>   | <b>11</b> |
| 3.2 RESULTADOS .....          |           |
| <b>4.- DISCUSIÓN. ....</b>    | <b>14</b> |
| <b>5.- INTERVENCIÓN.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>6.- REFERENCIAS .....</b>  | <b>20</b> |

## 1.- Introducción

El interés científico por las consecuencias del trabajo sobre la salud y el bienestar del trabajador ha ido creciendo en las últimas décadas, manteniéndose en la actualidad. Un ejemplo de ello, son los numerosos estudios sobre el efecto del estrés sobre la salud mental de Hassard y Cox (2011).

La vida laboral de un trabajador abarca un período muy amplio de su vida con momentos que son especialmente críticos o relevantes, que pueden llegar a generar en el individuo un alto grado de ansiedad, debido a la incertidumbre ante una situación nueva y a que la persona carece de un marco de referencia que le permita guiar su conducta en el proceso. Teniendo en cuenta a Duro (2005) donde la experiencia subjetiva del trabajador afecta tanto al bienestar laboral como también a la salud mental, y donde la importancia radica en que ambas constituyen una experiencia en sí misma, es normal que los estudios sobre factores laborales que inciden en la salud del trabajador se hayan visto incrementados en gran medida, siendo la carga mental del trabajo una de las variable que ha cobrado mayor importancia.

Durante estos últimos años la experiencia del trabajador, se ha visto modificada. Los cambios en la naturaleza del trabajo, el marco social actual, la globalización en las organizaciones, y las reducciones masivas de personal convierten el marco laboral, en una fuente constante de incidencias, donde la carga mental es *“un constructo multidimensional resultado de la interacción entre las demandas de la tarea (p. ej., memoria, procesamiento auditivo y espacial), las características de la persona (p.ej., nivel educativo, experiencia en la tarea, autoeficacia) y las características de la situación (p. ej., presión temporal, peligrosidad)”* (Díaz-Cabrera, Hernández-Fernaud y Rolo-González 2012, pp. 22). Esta definición recoge la importancia de distintas variables a la hora de definir y operacionalizar el constructo de carga mental.

Por lo tanto la carga mental de trabajo se puede enmarcar en grados, existiendo múltiples modelos que intentan comprenderla. Realiza una clasificación de los diferentes modelos explicativos de carga mental. Los

primeros modelos, de filtro o estructurales y de capacidad o recursos, centraron su interés en los procesos de comprensión de la información y en la distribución de los recursos cognitivos, respectivamente. Los modelos más recientes (por ej., Hart y Staveland, 1988; Bi y Salvendy, 1994; Norma UNE en ISO 10075) consideran las exigencias externas de las tareas, así como su interacción con otras variables.

Hart y Staveland (1988) consideran que es la carga de trabajo impuesta y la conducta del operador lo que determina el rendimiento, que a su vez se convierte en una experiencia subjetiva que influye en las consecuencias fisiológicas del individuo. A partir de este modelo se desarrolló el instrumento NASA Task Load index (Hart, 1988). Para explicar la carga mental Bi y Savendy (1994) centran su interés en las características de la tarea. Desarrollan un modelo predictivo con indicadores subjetivos que estudia el ritmo de la tarea, la incertidumbre, la complejidad y el rendimiento, incluyendo además factores ambientales, características de la organización y al operador.

El modelo recogido en la Norma UNE-EN ISO 10075 (ISO, N. U. E. 10075-1 (1991/2001), explica la carga mental como fenómeno multidimensional a partir de dos conceptos, presión y tensión mental. La presión mental se deriva de las demandas externas asociadas a la tarea y su entorno (p.ej., demandas cognitivas y atencionales, condiciones ambientales). La percepción de la presión mental y su combinación con características individuales da lugar a la tensión mental, que produce una serie de reacciones fisiológicas, cognitivas y emocionales a corto (p.ej., activación, aburrimiento) y medio plazo (p.ej., fatiga crónica). Esta norma resume de forma clara el complejo proceso que tiene lugar a partir de la interacción entre persona y tarea, así como de múltiples elementos que entran en juego con ella.

Los efectos y consecuencias de la carga mental pueden ser positivos o negativos dependiendo del nivel de carga que se experimente en el puesto de trabajo. Pueden distinguirse dos tipos de carga mental, cuantitativa cuando se considera la cantidad de tareas que debe realizar el trabajador, y cualitativo cuando se hace alusión a la complejidad de las tareas que realiza. También puede hablarse de diferentes niveles de carga mental en función de si los

recursos y tiempo disponible para realizar las tareas es adecuado o no. La combinación de los tipos y niveles de carga mental dan lugar a diferentes formas de la carga mental (Tabla 1). Se observa que cuando existe un ajuste adecuado entre demandas y recursos la carga mental será óptima, dando lugar a consecuencias positivas tanto a nivel de rendimiento como para el bienestar del trabajador. Mientras que cuando existe desajuste entre las demandas y los recursos aparecen situaciones de subcarga o sobrecarga, que tendrán efectos negativos tanto en el trabajo como en el trabajador.

Tabla 1

*Combinación de tipo y niveles de carga mental*

| Cantidad de tareas    | Baja   | Baja       | Alta                    | Alta       | Alta       | Alta                     | Alta                                  |
|-----------------------|--|------------|-------------------------|------------|------------|--------------------------|---------------------------------------|
| Complejidad de tareas | Baja   | Alta       | Alta                    | Baja       | Alta       | Baja                     | Alta                                  |
| Tiempo                | Suficiente                                     | Suficiente | Insuficiente            | Suficiente | Suficiente | Insuficiente             | Insuficiente                          |
| <b>Carga Mental</b>   | Sub Carga Cuantitativa y Sub Carga Cualitativa | Óptima     | Sobre carga Cualitativa | Óptima     | Óptima     | Sobre Carga Cuantitativa | Sobre Carga y sobre carga cualitativa |

Fuente: Guía de intervención: Carga Mental de Trabajo (2012) pp. 25

En el modelo UNE-EN ISO 10075-1 (ISO, N. U. E. 10075–1 (1991/2001) se consideran efectos a corto plazo facilitadores, como son el calentamiento y la activación, y otros perjudiciales como son la fatiga, la monotonía, la vigilancia reducida y la saturación mental. Si las situaciones de subcarga o sobrecarga se mantienen en el tiempo aparecerán consecuencias negativas sobre la persona en su salud física, psicológica y social, en su motivación o satisfacción, así como sobre el desempeño del puesto y la organización (p.ej., absentismo laboral, disminución del rendimiento).

La importancia de las consecuencias de la carga mental ha centrado gran parte del interés de los investigadores como Fernández-Ríos (1995) en el desarrollo de instrumentos de medida que permitan realizar un diagnóstico de carga en los puestos de trabajo. Aunque se han diseñado diferentes procedimientos de medida, los instrumentos de uso más frecuente son los subjetivos multidimensionales, ya que son fácilmente aplicables en contextos aplicados.

Algunos ejemplos de este tipo de instrumentos son la escala SWAT (Subjective Workload Assessment Technique) Reid y Nygren (1988), la escala NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration-Task Load) Hart y Staveland, (1988).

Tal y como se recoge en el modelo UNE en ISO-10075 (ISO, N. U. E. 10075-1 (1991/2001)) las características de la persona también influyen en la percepción de carga mental. Algunas de las características individuales que pueden influir en la carga mental percibida son el sexo o las características de personalidad. En relación con el sexo, Artazcoz, Escribà-Agüir y Cortés (2004) afirman que *“la tasa de actividad femenina se acompaña de diferencias y desigualdades de género en el mercado laboral, en las condiciones de empleo y en la exposición a riesgos laborales, lo que en parte motiva las diferencias de género en salud”*. Terra (2013) realiza un análisis de la salud laboral en función del sexo, obteniendo que las diferencias del sexo en todos los niveles son más acentuadas entre las personas con formación técnica, con estudios secundarios o superiores, donde el paro de las mujeres es casi 3 veces mayor que el de los hombres. Este hecho evidencia la dificultad de las mujeres para entrar en determinados sectores, como los técnicos, tradicionalmente masculinos. Gracias a Artazcoz, Escribà-Agüir y Cortés (2004) conocemos que no sólo existen dificultades por sexo, sino también por el grado de estudios o el tipo de puesto que ocupa el trabajador.

El análisis y la descripción de puestos son de las primeras técnicas que se aplican en psicología para estudiar la inserción laboral y para conocer de primera mano si el trabajador se encuentra eficientemente adaptado a su puesto. Mucho tiempo ha pasado desde la encuesta realizada en 1968 por Bureau of Business Research (California State Collage, Long Beach) que ponía de manifiesto el pensamiento de que la descripción y análisis de puesto, era para las organizaciones costosa, no servía para ningún objetivo y requería demasiado tiempo. En la actualidad no se plantea dicha importancia, cualquier elaboración de gestión y dirección de personal, para ser considerada efectiva y científica, ha de tener de base un análisis y descripción de los puestos en la organización en la que vayamos a intervenir.

La jornada laboral es sumamente importante, en términos generales, y con el fin de alcanzar unas políticas laborales que tengan en cuenta el tiempo de trabajo, esta investigación se hace eco de las propuestas que surgen desde la perspectiva de género. En concreto, de aquéllas que reivindican como solución más efectiva la reducción sincrónica y cotidiana de la jornada laboral. Esa reducción debe ir orientada a toda la población trabajadora no dependiente y debe estar en función del distinto peso que las cargas familiares mantienen a lo largo del ciclo de vida de las personas. Gracias a estas políticas se pretende analizar las posibles interacciones que existen en la jornada laboral, el sexo y la carga mental. Borràs y Torns (2007) cree que es importante reducir de forma paulatina las jornadas para conseguir una mejor adaptación del trabajador.

Existen algunos estudios que han investigado la relación entre satisfacción laboral y tipo de contrato (Booth, Francesconi y Frank, 2002; Bardasi y Francesconi, 2003; Clark, 1996 y Greeny Tsitsianis, 2005), pero no que se centren en las características del tipo de contrato, con la carga mental, como tampoco, en muestra sólo española. Por estos motivos y apoyándonos en Burón (2007), en esta investigación creemos necesario explorar si el tipo de contrato influye en la valoración de la carga mental.

La influencia de las características de personalidad también ha sido estudiada desde diferentes perspectivas. Herrera, Viveros y Brizio (2013) analizó el papel protector de la personalidad resistente frente al síndrome de burnout o el estrés laboral. Los resultados muestran que a menor personalidad resistente, siendo mujer enfermera y de mayor edad hay más burnout, poniendo así de manifiesto la importancia de las características de personalidad en relación con diferentes constructos relativos a contextos laborales. En este sentido, la característica de personalidad Conciencia o Responsabilidad podría ser de especial interés en ámbitos laborales, ya que tiene sus bases en el autocontrol, la planificación, organización y ejecución de tareas. Según Furnham (1992) esta dimensión también se ha denominado como "voluntad de logro", ya que implica una planificación cuidadosa y persistencia en las metas. Está asociado con responsabilidad, confiabilidad y puntualidad.

El objetivo de este trabajo es explorar si existen diferencias en las dimensiones de carga mental en función de las condiciones laborales (puesto, tipo de jornada, tipo de contrato) y de algunas variables individuales (sexo y dimensión de personalidad conciencia). Las hipótesis de trabajo son las siguientes:

1. Las puntuaciones en carga mental y sus dimensiones serán mayores para los trabajadores que ocupan puesto que exigen mayor formación y responsabilidad.
2. Los trabajadores con una jornada laboral menor obtendrán puntuaciones mayores en carga mental.
3. Los trabajadores con un contrato indefinido obtendrán puntuaciones menores en carga mental que quienes tienen un contrato temporal.
4. Las trabajadoras mujeres obtendrán puntuaciones más altas en carga mental que los trabajadores hombres.
5. Las personas con un nivel alto en el rasgo de personalidad Conciencia puntuarán más en carga mental que las personas con un nivel bajo.

## **2.- Método:**

### *2.1. Participantes.*

Participaron en este estudio 169 trabajadores/as de las Islas Canarias, cuya media de edad fue de 40 años (rango 19-62,  $dt= 10,8$ ). La muestra estaba formada por un 41,4% de hombres y un 58,6% de mujeres. La mayor parte de los encuestados poseía estudios universitarios (53,3%), seguido de estudios secundarios (37,9%) y primarios (8,9%). El 13,6% de la muestra vivía solo, el 47,9% en pareja y el 38,5% de los participantes convive con otras personas. El 37,9% de la muestra no tenía familiares a su cargo, mientras que el 48,6% tenía uno o dos hijos a su cargo.

Del total de participantes, 4,7% eran directivos/altos cargos, 1,2% eran científicos/intelectuales, 21,5% profesionales universitarios, 15,3% técnicos de nivel medio, 11,8% empleados de oficina, 30,2% trabajadores de servicios y un 13 % pertenecían a otras categorías. En función del tipo de contrato que tenían

en el momento de cumplimentar el cuestionario, el 56,8% era indefinido, el 20,7% temporal, 5,3% fijo discontinuo, 4,7% autónomos y el 11,2% tenían otros tipos de contratos. Respecto a la jornada laboral, el 78,7% trabajaba a jornada completa, el 8,9% a media jornada, el 11,8% por horas y un 0,6% de otras formas

## 2.2 Diseño.

Como el objetivo de este estudio es explorar por separado el efecto de distintas variables independientes sobre la carga mental se utilizará diseños factoriales con una sola variable independiente. Las variables independientes fueron: tipo de puesto (recodificada en cuatro niveles), tipo de contrato (recodificada en dos niveles), tipo de jornada (recodificada en dos niveles), sexo y conciencia (agrupada en tres niveles: baja, media y alta). Las variables dependientes fueron cuatro dimensiones de carga mental (demandas cognitivas, características de la tarea, organización temporal y demandas emocionales) y la carga mental total.

## 2.3. Instrumento

Se elaboró un cuestionario que incluía una sección de datos sociodemográficos y laborales, y las escalas para medir la dimensión de personalidad Conciencia y la Carga mental de trabajo. A continuación se describe cada uno de estos apartados.

En primer lugar, se solicitaban datos sociodemográficos, como el sexo, nivel de estudios y edad, así como datos laborales como el puesto, la jornada, el contrato, antigüedad, etc.

En segundo lugar, se presentaba la Escala subjetiva de carga mental revisada (ESCAM-R) elaborada a partir de la versión original de la misma (Rolo-González, Díaz-Cabrera, Hernández-Fernaud (2009). La versión revisada de esta escala evalúa cuatro dimensiones de carga mental objetiva o presión mediante 35 ítems. Las dimensiones que evalúa son Demandas cognitivas (13 ítems,  $\alpha=.88$ ), Características de la tarea (13 ítems,  $\alpha=.82$ ), Organización

temporal (cinco ítems,  $\alpha=.80$ ) y Demandas emocionales (cuatro ítems,  $\alpha=.71$ ). La escala permite obtener una puntuación global mediante el promedio del total de ítems ( $\alpha=.87$ ). La escala de respuesta era tipo Likert con cinco puntos.

En tercer lugar, se presentaba la escala de la dimensión de personalidad Conciencia, extraída del cuestionario reducido NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI, Costa y MacCrae, 1992) que está compuesto por los sesenta primeros ítems de la prueba amplia (NEO PI-R, Costa y McCrae, 2008). Este instrumento evalúa los cinco grandes factores de personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Amabilidad, Apertura y Responsabilidad o Conciencia. La escala de Conciencia está compuesta por 12 ítems que se responden en una escala Likert de cinco puntos. Las personas que puntúan alto en Conciencia se caracterizan por ser responsables, evitan los problemas y logran altos niveles de éxito mediante la planificación y tenacidad. También son considerados positivamente por los otros como inteligentes y fiables. Tienden a ser perfeccionistas, compulsivos y adictos al trabajo. El alpha de Cronbach para la escala con esta muestra fue 0.83.

#### 2.4. Procedimiento

Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario de lápiz y papel, de forma individual y atendiendo a la disponibilidad de los participantes. La cumplimentación del cuestionario duró aproximadamente 20 minutos. La participación fue voluntaria. Los datos fueron recogidos por 11 encuestadores que participaron en una sesión informativa sobre la estructura del cuestionario.

### 3.- Resultados.

El análisis de datos se llevó a cabo usando el paquete estadístico SPSS versión 2015. Se realizaron varios análisis de varianza de un factor para cada una de las variables independientes. En primer lugar, se presentan los resultados para las variables independientes relativas a las condiciones laborales (puesto, tipo de contrato y tipo de jornada). En segundo lugar, se presentan los resultados para las variables individuales (sexo y dimensión de

personalidad Conciencia).Que se presentaran en dos bloques. Uno relacionado con las características del puesto y la organización que son tipo de puesto tipo de jornada, tipo de contrato y el otro bloque relacionado con las características sociodemográficas, sexo y la variable personalidad conciencia.

*Diferencias de medias en función de las variables laborales*

Antes de realizar el análisis de varianza, se recodificó la variable Tipo de puesto en cuatro grupos, con el fin de equilibrar la *n* en cada uno de ellos. De esta forma, se agrupó la muestra en cuatro grupos profesionales: 1) profesionales universitarios, directivos e intelectuales (*n*= 45), 2) técnicos medios (*n*= 25), 3) personal de oficina (*n*= 20), y 4) personal de servicios (*n*= 51). El análisis de varianza mostró que existen diferencias significativas en función del tipo de puesto en las dimensiones de carga mental Demandas cognitivas  $F(3, 137) = 8,119, p < 0.01$  y Organización temporal  $F(3, 137) = 5,705, p < 0.01$ , así como en Carga mental total  $F(3, 137) = 6,540, p < 0.01$  (Tabla 2). Los análisis a posteriori mostraron que los trabajadores de servicios percibían menos demandas cognitivas en sus puestos que los profesionales universitarios, directivos e intelectuales ( $t = .59, p < .001$ ), los técnicos medios ( $t = .41, p < .05$ ) y el personal de oficina ( $t = -.59, p < .001$ ).

En Características de la tarea los análisis a posteriori mostraron que los profesionales universitarios, directivos e intelectuales ( $t = .37, p < .05$ ) y los técnicos medios ( $t = .44, p < .05$ ) obtienen mayor puntuación que el personal de servicios.

En Carga mental total, el personal de servicios percibe una menor carga mental que los profesionales universitarios, directivos e intelectuales ( $t = .36, p < .001$ ) y los técnicos medios ( $t = .44, p < .05$ ).

Tabla 2

*Estadísticos descriptivos en las dimensiones de carga mental y carga mental total en función del Tipo de puesto.*

|  | Profesionales universitarios, directivos e intelectuales | Técnicos medios | Oficina | Servicios |
|--|--|-----------------|---------|-----------|
|--|--|-----------------|---------|-----------|

|                             | <i>M</i> | <i>dt</i> | <i>M</i> | <i>dt</i> | <i>M</i> | <i>dt</i> | <i>M</i> | <i>dt</i> |
|-----------------------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| Demandas cognitivas         | 3,62     | ,54       | 3,43     | ,55       | 3,02     | ,70       | 3,02     | ,70       |
| Características de la tarea | 3,43     | ,40       | 3,50     | ,57       | 3,30     | ,55       | 3,06     | ,58       |
| Organización temporal       | 3,28     | ,73       | 3,23     | ,88       | 3,40     | ,75       | 3,18     | ,78       |
| Demandas emocionales        | 3,52     | ,74       | 3,15     | ,95       | 3,26     | 1,02      | 3,49     | ,82       |
| Carga mental total          | 3,44     | ,37       | 3,35     | ,39       | 3,22     | ,49       | 3,07     | ,44       |

La variable Tipo de contrato también fue recodificada en dos grupos. De esta forma, se agrupó la muestra en Contrato indefinido ( $n= 96$ ) y Contrato temporal ( $n= 35$ ). El análisis de varianza mostró que existen diferencias significativas en función del Tipo de contrato en las dimensiones de carga mental Demandas cognitivas  $F(1, 129)= 7,100, p < 0.5$ ) y Organización temporal  $F(1, 129)= 5,489, p < 0.5$ ). Como puede observarse en la Tabla 3, las personas que tienen un contrato indefinido valoran que tienen más Demandas cognitivas en sus puestos que aquellas que tienen un contrato temporal. Respecto a la Organización temporal, son las personas contratadas de forma indefinida quienes consideran que disponen de más tiempo y mayor autonomía para realizar sus tareas.

Tabla 3

*Estadísticos descriptivos en las dimensiones de carga mental y carga mental total en función del Tipo de contrato.*

|                             | Contrato Indefinido |           | Contrato Temporal |           |
|-----------------------------|---------------------|-----------|-------------------|-----------|
|                             | <i>M</i>            | <i>dt</i> | <i>M</i>          | <i>dt</i> |
| Demandas cognitivas         | 3,36                | ,60       | 3,03              | ,76       |
| Características de la tarea | 3,31                | ,55       | 3,20              | ,59       |
| Organización temporal       | 3,34                | ,73       | 2,99              | ,79       |
| Demandas emocionales        | 3,32                | ,92       | 3,39              | ,73       |
| Carga mental total          | 3,26                | ,43       | 3,15              | ,42       |

La variable Tipo de jornada se agrupó en dos niveles, Jornada completa (n= 133) y Jornada parcial (n= 36). El análisis de varianza mostró que existen diferencias significativas en función del Tipo de jornada en las dimensiones de carga mental Demandas cognitivas ( $F(1, 167) = 7,742, p < 0.5$ ) y Organización temporal ( $F(1, 167) = 7,204, p < 0.5$ ), así como en Carga mental total ( $F(1, 167) = 7,126, p < 0.5$ ). En las tres variables, Demandas cognitivas, Características de la tarea y Carga mental total, las personas que trabajan a jornada completa obtuvieron mayor puntuación que quienes trabajaban a jornada parcial (Tabla 4).

Tabla 4

*Estadísticos descriptivos en las dimensiones de carga mental y carga mental total en función del Tipo de jornada.*

|                             | Jornada completa |           | Jornada parcial |           |
|-----------------------------|------------------|-----------|-----------------|-----------|
|                             | <i>M</i>         | <i>dt</i> | <i>M</i>        | <i>dt</i> |
| Demandas cognitivas         | 3,37             | ,63       | 3,04            | ,65       |
| Características de la tarea | 3,33             | ,53       | 3,06            | ,55       |
| Organización temporal       | 3,28             | ,78       | 3,25            | ,80       |
| Demandas emocionales        | 3,33             | ,87       | 3,43            | ,75       |
| Carga mental total          | 3,28             | ,43       | 3,07            | ,06       |

#### *Diferencias de medias para las variables individuales*

Antes de realizar estos análisis se dividió la muestra en tres grupos en función de los percentiles 33 y 66 de la variable Conciencia, de forma que se consideraron tres niveles de conciencia: baja, media y alta. No se obtuvo diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de carga mental y carga total en función del sexo ni de la característica de personalidad Conciencia.

#### **4.- Discusión.**

En la presente investigación tratamos de analizar variables que influyen en la Carga mental de unos sujetos que se encontraban trabajando en el momento

del estudio. Las variables han sido analizadas por separado, y cada una de ellas con las dimensiones de carga. Si bien en la investigación se han abordado las diferentes dimensiones de carga mental, estas se comparado en primer lugar con el tipo puesto con el tipo de jornada y tipo de contrato, y en segundo lugar, con el bloque relacionado con las características sociodemográficas, sexo y la variable personalidad conciencia.

Para el primer bloque sí se han encontrado diferencias significativas en tres dimensiones de carga mental: Demandas cognitivas, Organización temporal y Carga mental total, con las variables tipo de puesto, tipo de jornada y tipo de contrato. Estas diferencias tienen una posible explicación, según Alcover (2002), el contrato psicológico hace que las personas con peor tiempo de preparación, menos horas laborales disponibles, bajen su rendimiento y aumente la carga percibida de trabajo. En nuestro caso creemos que muchos de los trabajadores que tenían peores puntuaciones en las tres dimensiones de carga mental anteriormente mencionadas como son los de contrato temporal y jornada laboral parcial, tuvieron una clara percepción de tareas generadoras de carga, como también menor tiempo para poder preparar las tareas, por lo que posiblemente, las puntuaciones elevadas en carga, no se den por la dificultad de la tarea en sí misma, sino por la poca preparación de que disponen, en su jornada o en su tipo de contrato, es decir, pensamos que planificar tareas con antelación, o de manera más organizada o con más tiempo, podrían en estos trabajadores bajar su nivel de carga percibida.

Consideramos por lo tanto que estos trabajadores tenían un hándicap, el tiempo y la formación a la hora de prepararse a la tarea, pudieran estar repercutiendo al final en una percepción más elevada de dificultad y estrés laboral, en comparación con trabajadores de contrato indefinido y de jornada completa.

Al analizar tipo de puesto, también conseguimos un objetivo que es comprobar la validez de la escala, que no estaba incluido en los objetivos principales de la investigación. Como se tenía pensado los resultados fueron parecidos a las líneas de investigación de Reid y Nygren (1988). Y tanto en las dimensiones de carga mental, organización temporal, demandas cognitivas, a mayor grado de

especialidad en el puesto, mayor sensación de demandas cognitivas, demandas más elevadas y menor organización temporal, menor disponibilidad de tiempo y autonomía para administrarlo. En un plano más general de los resultados, la significación de carga mental total confirman que los empleados que necesitan un alta preparación, estudios elevados, o tienen a su cargo empresas u organizaciones, puntúan en carga mental total, en demandas cognitivas y en características de las tareas, de manera significativamente superior a por ejemplo, empleados de servicios. Estos datos hacen que se confirmen los resultados, ya que lo sistemático es que si una tarea es más específica y requiere de mayor preparación, el trabajador que la lleve a cabo, puntuará en la mayor parte de los casos con puntuaciones superiores en carga mental, en comparación con un trabajador que no lleve a cabo este tipo de tareas. Estos resultados van en sintonía con las diferentes teorías de Fernández-Ríos, (1995) propuestas para Carga mental, donde rendimiento es igual al tiempo que se tenga para realizar la tarea y la dificultad real de la misma.

En el bloque relacionado con las características sociodemográficas, sexo y la variable personalidad conciencia no se obtuvieron diferencias significativas en función del nivel de conciencia ni el sexo. Esto puede ser debido a que para el caso de Conciencia se ha utilizado el instrumento (NEO-FFI Costa y MacCrae, 1992), Inventario NEO reducido de Cinco Factores, y además en nuestra investigación sólo utilizamos los 12 ítems de conciencia. Por lo que al acotar y especificar el área de estudio los resultados que pensamos que obtendríamos para carga mental fueron claramente insuficientes. Es necesario considerar que hubiera sido mejor medir todas las dimensiones de personalidad y no solo el apartado de conciencia, tal vez en este supuesto si hubiéramos encontrado algún tipo de significación, sobre todo, en los cinco grandes: Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y conciencia. En el caso de la variable sexo, tampoco existe un relación clara entre ser mujer u hombre y puntuar de forma distinta en Carga mental.

Si bien la investigación hace un análisis de las dimensiones de la carga mental en el trabajo, tiene algunas limitaciones. La no significación de la variable

personalidad es una de ellas, si bien se podría corregir utilizando todo el NEO PI-R (Costa y MacCrae, 2008) y no solo los ítems de responsabilidad (conciencia). Por otro lado también sería interesante medir la satisfacción con la vida, ya que en un entorno donde se presione al adulto a tener unos criterios elevados, unas expectativas elevadas y le produzcan dudas sobre sus propias acciones, donde en definitiva, el ambiente sea tenso y con sensación de estrés lo llevarán a tener una visión pesimista de la vida (Méndez, Cecchini y Fernández, 2015), pudiendo así puntuar en Carga mental de forma negativa e influyendo en su trabajo.

## **5.- Intervención.**

Teniendo en cuenta los resultados de tipo de contrato, jornada laboral, y tipo de puesto, y basándonos en estudios del concepto de congruencia (Hontangas, 1994; Jiménez, 1999) donde destacan dos aspectos fundamentales: el grado de similitud entre las características del individuo y la tarea como también las características del ambiente, el proceso de interacción persona-ambiente, que asumen todos los autores que trabajan en este campo, con la carga mental, la optimización entre el trabajador y la organización es beneficiosa para las dos partes. Por lo tanto creemos que sería muy conveniente en contratos temporales, más aún si además es a tiempo parcial, que la organización prevea el tiempo para cada tarea, que hiciera un análisis explicativo de cada tarea, que especificara y compartiera dicha información, con el trabajador de nuevo ingreso. Prieto (1994) en su estudio con adolescentes propone abarcar esta tarea, mediante una manual para nuevos trabajadores o de forma directa hacer explícitos los esfuerzos por parte de la organización por tomar un papel activo en la socialización de sus integrantes, estableciendo un Plan de Acogida (Onboarding) donde se abarquen los temas del tiempo para cada tarea, procedimientos específicos etc... tal vez así se pudiese rebajar la percepción del trabajador de que tiene poco tiempo para realizar sus tareas y por consiguiente una mejor adaptación en la dimensión de organización temporal en carga mental. Como objetivo primario tendríamos reducir la carga percibida en trabajadores a media jornada y de contrato temporal, mediante el los procedimientos siguientes: conocer los objetivos principales de la compañía

para la tarea a realizar, favorecer las relaciones con el resto de trabajadores, facilitar la comunicación social, promover el compromiso con el puesto y la organización, pudiendo así, intentar ajustar al trabajador a su puesto.

Se propone por lo tanto el uso de ESCAM (Rolo-González, Díaz-Cabrera, Hernández-Fernaud, 2009) para analizar carga mental de todos los puestos de trabajo, en la organización en la que queramos hacer la intervención esto haría posible un conocimiento en profundidad de cuáles son los problemas de carga mental con los diferentes tipos de puesto, de contrato o de jornada, en la medida en que los trabajadores puntúen peor en alguna de las dimensiones de carga. Utilizando ESCAM (Rolo- González, Díaz-Cabrera, Hernández-Fernaud, 2009) y las dimensiones de carga mental conoceremos gran parte de las preocupaciones y necesidades de los trabajadores, que nos servirá de utilidad para a posteriori adecuar los puestos de trabajo según los resultados obtenidos.

Por otro lado existen en carga mental, efectos como por ejemplo, la fatiga, monotonía, vigilancia reducida y saturación mental, refiriéndose a los estados del individuo que se producen como efectos de cansancio mental resultante de situaciones que ofrecen poca variedad, es decir, debido a una subcarga de trabajo. En estos casos proponemos la introducción de cambios en la tarea y/o el entorno/situación o una pausa, que ayude a variar la atención del individuo. En definitiva y como objetivo, se plantea adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta al concepto de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

Por último y en referencia a los resultados del segundo y pese a la no significación de carga mental con la variable personalidad y basándonos en la tesis de Furnham (1992) donde los individuos extrovertidos sienten la necesidad de actividad y estímulos, trabajan mejor en oficinas abiertas implicando los ruidos, movimientos y las distracciones, pero lo hacen mal en las oficinas cerradas, en las que no hay ningún tipo de estímulos sensoriales y en cambio, los introvertidos necesitan ambientes con menos estímulos, es decir,

en oficinas cerradas. Creemos muy importante adecuar los rasgos de la personalidad como neuroticismo, extraversión, introversión, al tipo de trabajo desempeñado. Los factores de la personalidad en concreto el que se ha analizado en esta investigación son fundamentales para influir en el desempeño laboral. Por lo tanto proponemos talleres, donde se trabaje la resolución de conflictos, para una mejor integración de las diferentes personalidades en el puesto de trabajo, teniendo como objetivos generales:

- Incrementar la resolución de problemas en los trabajadores
- Controlar el uso de las tácticas resolutivas
- Manejar las emociones y la importancia de las mismas

Generando un clima de apoyo óptimo para garantizar una adaptación y coherencia de los objetivos curriculares y las características de la organización.

Al hacer esto y basándonos en Piqueras (2008) es posible que se formen nuevas expectativas, oportunidades y fortalezas en la organización, así como un reforzamiento de las ya existentes, haciéndose necesario, para garantizar los objetivos, una evaluación y seguimiento para ver cómo evoluciona el personal, de forma que se pueda redefinir en un futuro el uso de las nuevas técnicas de resolución de conflictos en ambientes laborales.

## 6.- Referencias

- Alcover, C. M. (2002). El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales. Málaga: Ediciones Aljibe
- Artazcoz, L., Escribà-Agüir, V., & Cortès, I. (2004). Género, trabajos y salud en España. *Gaceta Sanitaria*, 18, 24-35.
- Bi, S., & Salvendy, G. (1994). A proposed methodology for the prediction of mental workload, based on engineering system parameters. *Work & Stress*, 8(4), 355-371.
- Borràs, V., & Torns, T. (2007). Las políticas de conciliación: políticas laborales versus políticas de tiempo. *Papers: revista de sociologia*, (83), 083-96.
- Burón, C. G. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones económicas*, 31(3), 415-444.
- Costa, P. T., & MacCrae, R. R. (1992). Revised NEO personality inventory (NEO PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO FFI): Professional manual. Psychological Assessment Resources.
- Díaz Cabrera, D., Hernández Fernaud, E., & Rolo-González, G. (2012). Guía de intervención: La Carga mental del trabajo. Madrid: Síntesis
- Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales*, (56), 15-55.
- Fernández-Ríos, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Furnham, A. (1992). *Habilidades sociales*. Diccionario de Psicología social y de la personalidad, 125.

- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. *Advances in psychology*, 52, 139-183.
- Hassard, J., Cox, T., Murawski, S., De Meyer, S., & Muylaert, K. (2011). Mental health promotion in the workplace: a good practice report. Project Report. European Agency for Safety and Health at Work, Bilbao, Spain. Descargado el 20 de junio de 2016 de [https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/mental-health-promotion-workplace\\_TWE11004ENN](https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/mental-health-promotion-workplace_TWE11004ENN)
- Herrera, M. E. O., Viveros, G. R. O., & Brizio, P. G. C. (2013). Burnout en médicos y enfermeras y su relación con el constructo de personalidad resistente. *Psicología y Salud*, 17(1), 5-16.
- ISO, N. U. E. 10075–1 (1991/2001). Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 1: Términos y definiciones generales.
- Louis, M. R. (1980). Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 226-251.
- Piqueras, R., Rodríguez, A., & Rueda, C. (2008). Expectativas y duración del desempleo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 129-151.
- Prieto, F., Peiró, J. M., Ripoll, P., Rodríguez, I., Bravo, M. J., Salanova, M., & Hontangas, P. M. (1994). Los jóvenes ante el ambiente laboral y las estrategias de adaptación. Valencia: Nau Llibres.
- Reid, G. B., & Nygren, T. E. (1988). The subjective workload assessment technique: A scaling procedure for measuring mental workload. *Advances in psychology*, 52, 185-218.
- Reid, G. B., & Nygren, T. E. (1988). The subjective workload assessment technique: A scaling procedure for measuring mental workload. *Advances in psychology*, 52, 185-218.

- Rolo González, G., Díaz Cabrera, D., & Hernández Fernaud, E. (2009). Desarrollo de una escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1), 29-37.
- Rolo, G., Hernández-Fernaud, E., & Díaz-Cabrera, D. (2010). Impact of perceived physical and environmental conditions on mental workload: An exploratory study in office workers. *Psychology*, 1(3), 393-401.
- Terra, L. M. (2013). *Género y trabajo: dimensiones estructurantes de los itinerarios laborales de mujeres y varones. Reflexiones a partir de un estudio de caso*. X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.