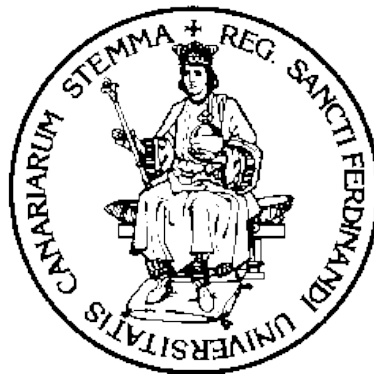


# La Carga mental y sus relaciones con el Estrés Conductual y la Satisfacción laboral

Autora: Cristina Rodríguez Santos

Tutora: María Dolores Díaz Cabrera



Trabajo Fin de Grado de Psicología

Universidad de La Laguna

Curso académico 2015-2016

## Índice

Resumen.....	3
1. Introducción.....	4
1.1 Carga Mental de Trabajo.....	5
1.2 Estrés Laboral.....	7
1.3 Satisfacción Laboral.....	9
1.4 Objetivos e Hipótesis.....	10
2. Método.....	12
2.1 Participantes.....	12
2.2 Diseño.....	12
2.3 Materiales/Instrumentos.....	13
2.4 Procedimiento.....	14
3. Resultados.....	14
4. Discusión.....	17
5. Referencias.....	19

## **Resumen**

El objetivo general de este estudio es analizar la relación entre la carga mental de trabajo, el estrés conductual y la satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 169 participantes que cumplieron las escalas de carga mental, estrés conductual y satisfacción laboral. Los resultados del estudio mostraron que tres de las dimensiones de carga mental analizadas, demandas cognitivas, demandas emocionales, organización temporal, así como el estrés conductual predicen la satisfacción laboral, siendo esta última variable la que más contribuye a explicarla. Respecto al estrés laboral, es la satisfacción laboral la que más contribuye a explicarlo. Además, las variables organización temporal y demandas emocionales también predicen el estrés laboral.

**Palabras clave:** carga mental de trabajo, estrés conductual, satisfacción laboral.

## **Abstract**

The objective of this study is to analyze the relationships between mental workload, behavioral stress and job satisfaction. The sample was constituted by 169 participants who completed the scales of mental workload, behavioral stress and work satisfaction. The results of the study showed that three of the dimensions of mental workload analyzed, cognitive demands, emotional demands, temporary organization, as well as behavioral stress they predict work satisfaction, being this last variable which contributes most to explain it. With regard to the job stress, it is the work satisfaction the one that more helps to explain it. In addition, the variables temporal organization and emotional demands also predict the job stress.

**Keywords:** mental work load, behavioral stress, work satisfaction.

## **1. Introducción**

El objetivo de este trabajo de fin de grado es explorar la relación entre carga mental de trabajo y sus dimensiones, la satisfacción laboral y el estrés conductual.

Son evidentes los cambios producidos en la naturaleza del trabajo en estos últimos años que han contribuido a que las exigencias mentales sean cada vez más significativas. Ferrer (2004) plantea que la carga mental constituye un tópico que reviste cada vez más importancia en ergonomía, a medida que la moderna tecnología se ha ido introduciendo en la práctica totalidad de los entornos. Ello produce con frecuencia mayores demandas cognitivas a las personas encargadas de llevar a cabo las tareas cotidianas a desempeñar en sus puestos de trabajo. La fatiga mental, provocada por sobrecarga, y los posibles errores que pueden generarse, son dos de las consecuencias cruciales que conviene analizar, todo ello desde la perspectiva de la generación de la carga mental: el procesamiento de la información.

Hasta tal punto el concepto de carga mental ha cobrado interés que La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) crea en 1975 un grupo de trabajo sobre ergonomía. Esta organización no gubernamental con sede en Ginebra publica en 1981 la norma ISO tras seis años de trabajo del citado grupo sobre ergonomía. Aquí se establece una serie de guías para el diseño de los sistemas de trabajo y en la que se menciona la necesidad de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores así como promover su bienestar y facilitar la realización del trabajo. Esta norma ha ido actualizándose y añadiendo mejoras hasta llegar a la actual norma UNE-EN- ISO 100075.

Asimismo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (1997) afirma que, en todos los países europeos, debe considerarse la importancia de los factores psicosociales presentes en el trabajo, ya que pueden conducir a depresión, estrés, ansiedad, o problemas del sueño cuando se dan unas condiciones de trabajo inadecuadas.

Por todo ello, se considera de relevancia explorar en este estudio las relaciones entre carga mental de trabajo, satisfacción laboral y estrés conductual.

### **1.1. Carga mental de trabajo.**

Young y Stanton (2001) habló de la carga mental refiriéndose al nivel de recursos atencionales necesarios para equilibrar los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, que pueden ser modificados por las demandas de la tarea, el soporte externo y la experiencia.

Se han planteado dos grandes enfoques en la definición de la carga mental de trabajo (Hacker, 2001), por un lado estaría la interacción entre las exigencias de las tareas y las capacidades o recursos de las personas, y por otro las exigencias de la tarea. El primer enfoque está más centrado en el ambiente físico y psicosocial de la persona, mientras que el segundo estaría más centrado en agentes externos a la persona. Se vincula en mayor medida el primer enfoque con consecuencias como las enfermedades físicas como la fatiga o el agotamiento, mientras que el segundo enfoque estaría más vinculado a enfermedades psíquicas como el estrés.

Todos los autores, unos recientes y otros no tanto, coinciden en la importancia de buscar el equilibrio entre las características o demandas de las tareas y las capacidades y características de los trabajadores para así poder evitar en la medida de lo posible la sobrecarga (situación en la que el trabajador está sometido a más exigencias de las que, en función de sus capacidades, puede hacer frente) o la subcarga (situación en la que el trabajador se enfrenta a pocas tareas con escasas demandas cognitivas o tareas demasiado sencillas y con tiempo suficiente para realizarlas). Tanto una situación como la otra pueden tener consecuencias igual de negativas para el trabajador.

Uno de los ejemplos del segundo enfoque, se recogen en la normativa europea y española, UNE-EN ISO 10075-1, en la que se define la carga mental como el resultado de la presión mental que los factores externos a la tarea (p.ej., cantidad de información a tratar, nivel de atención exigido, razonamiento, búsqueda de soluciones, ritmo de trabajo, etc.) producen sobre el trabajador,

ocasionando tensión mental sobre él, y provocando así como consecuencia inmediata reacciones como agotamiento, fatiga mental, etc.

En esta normativa, se definen dos conceptos para explicar la carga mental; por un lado, *la presión mental*, producida por influencias externas como exigencias de la tarea, las condiciones ambientales, la responsabilidad, etc., que pueden afectar a la mente del ser humano. Y, por otro lado, *la tensión mental*, en la que a pesar de que las características de la tarea sean óptimas, se puede producir una sensación de sobrecarga mental en el trabajador, que, en algunos casos, produciría una reducción en su nivel de rendimiento y provocar estados elevados de estrés o frustración.

Se distingue entre tipos y niveles de carga mental. En cuanto a los tipos, se diferencia entre, por un lado, la carga mental cuantitativa, relacionada con la cantidad de tareas e información que el trabajador tiene que tratar en su puesto de trabajo en un periodo determinado de tiempo. Y, por otro lado, la carga mental cualitativa, relacionada con la complejidad de las tareas a desempeñar (Díaz, Hernández y Rolo, 2012). En cuanto a los niveles de carga mental, hay que destacar que la actividad mental puede dar lugar a situaciones de exceso de carga mental dando lugar a una sobrecarga que hace referencia a “*las situaciones en las que el trabajador está sometido a más exigencias mentales de las que en función de sus recursos, puede hacer frente*” (Díaz et al., 2012, p. 23). Mientras que la subcarga mental de trabajo surge cuando las tareas a realizar son escasas y exigen niveles muy bajos de actividad mental.

La normativa UNE-EN ISO 10075 distingue, en función del espacio de tiempo de aparición de las consecuencias de la carga mental, entre efectos inmediatos y consecuencias a largo plazo de la carga mental. Dentro de los efectos inmediatos que pueden facilitar o perjudicar la salud laboral y el desempeño del puesto de trabajo, esta norma plantea por un lado, los Efectos facilitadores: Calentamiento (conlleva realizar una actividad con un nivel de esfuerzo menor al requerido) y Activación (se trata de un estado interno que regula la utilización de la energía). Y por otro, los Efectos perjudiciales: Fatiga mental (hace alusión a una disminución transitoria de la eficiencia, debido a los intentos del organismo por regular los desequilibrios entre las exigencias del trabajo y los

recursos personales), Monotonía (estado de baja activación y ejecución lenta), Vigilancia reducida (implica una disminución en la detección de señales e información), y Saturación mental (se refiere a un estado de rechazo emocional hacia una tarea, por su carácter repetitivo).

Como ya se ha comentado, en los últimos años, al mismo tiempo que se ha producido una reducción de la actividad física en varios puestos de trabajo, ha ido apareciendo nuevos puestos en los que predomina la actividad mental. Como consecuencia, cada vez cobra mayor importancia el estudio de la Carga mental de trabajo. La consecuencia más directa de la carga mental de trabajo es la fatiga mental incluida también dentro de los efectos perjudiciales de la carga mental subjetiva junto con monotonía, vigilancia reducida y saturación.

La carga mental de trabajo inadecuada, ya sea por exceso o por defecto, puede tener varias consecuencias negativas en la salud del individuo. Estas consecuencias negativas afectan fundamentalmente a la salud física, a la salud psicológica y social, a su nivel de motivación y satisfacción laboral. En cuanto a la salud física, existen relaciones ente factores psicosociales e indicadores de la salud. A nivel fisiológico, se ha observado que el ritmo de trabajo impuesto, la falta de tiempo para realizar una tarea, la monotonía o la responsabilidad sobre terceros producen un aumento de la secreción hormonal. También se ha comprobado que se produce una disminución de la actividad cerebral de los trabajadores que realizan tareas monótonas (Díaz et al., 2012).

## **1.2. Estrés laboral.**

El estrés es algo muy común en nuestra sociedad, el trabajo genera estrés en las personas y puede producir graves problemas de salud. El estrés podría decirse que tiene una visión positiva y negativa. Por un lado, aporta en el ser humano supervivencia, un buen rendimiento en sus actividades cotidianas y a una adecuada ejecución en diferentes aspectos de la vida. Por otro lado, si el estrés se da en exceso, o llega a ser incontrolable, es perjudicial y nos afecta de manera negativa (Peiró, 1993).

Para constatar esta doble valoración del estrés, algunos autores utilizan dos términos diferentes: “eustrés” y “diestrés” (Selye, 1956; Edwards y Cooper, 1988). El primero hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios con costes personales razonables. El segundo hace referencia a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico.

Peiró (1993) habla de estrés basándose en las experiencias de presión y demandas excesivas que las personas tienen que afrontar sin tener los recursos adecuados ni sabiendo muy bien cómo hacerlo.

Los principales modelos utilizados en la investigación sobre el estrés laboral tratan de explicar las relaciones entre el estrés y sus consecuencias para las personas. Ivancevich y Matteson (1980) revisan el modelo bioquímico, el psicosomático, el de combate, de adaptación, de desastre, el ocupacional, el socioambiental, y el de proceso.

El estrés laboral se ha relacionado con un aumento del riesgo en una amplia gama de trastornos mentales afectando de esta manera a la salud del individuo. Estos trastornos incluyen síntomas típicos (por ejemplo, agotamiento mental, irritabilidad, sentimientos depresivos, síndrome de burn-out). El riesgo de un trastorno mental común se incrementa en un 80% entre los trabajadores que sufren alto estrés laboral, o que perciben desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, en comparación con los trabajadores con bajos niveles de estrés. Además, un escaso apoyo social o unas pobres relaciones interpersonales en el trabajo también se asocian con un aumento del riesgo de un 30%. El riesgo de morbilidad psiquiátrica es dos veces más alta entre los trabajadores con conflictos interpersonales en el trabajo en comparación con aquellos que no tienen conflictos (Stansfeld y Candy 2006).

Así mismo, Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (1997) considera que los riesgos psicosociales y el estrés laboral se



encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. En torno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo, y contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas. Como muchas otras cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. No obstante, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.

El presente estudio se centrará en una de las facetas del estrés laboral: estrés conductual. La Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (2002) plantea que el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo y la salud.

### **1.3. Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Locke, 1976). Puede ser definida como “una actitud o conjunto de actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996, p. 343). Así mismo, la Satisfacción laboral, es básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por lo tanto, hablar de Satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Se trata de la actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación desde hace décadas. La causa de este interés ha surgido por las relaciones que guarda con las variables implicadas en el comportamiento laboral, como el absentismo, la rotación, o las reclamaciones y quejas de los trabajadores. También, tiene repercusiones en la calidad de vida laboral, el impacto del trabajo sobre la salud mental o las relaciones entre la vida laboral y familiar (Bravo, et al., 1996).

Cada vez son más los estudios que consideran que el lugar de trabajo puede ser un lugar privilegiado para la prevención de trastornos psicológicos y para promover una mejor salud mental. Así, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (1997) hace alusión a la promoción de la salud en el lugar de trabajo, en que los empresarios y trabajadores se esfuerzan para mejorar la salud y el bienestar laboral de los trabajadores y cómo ese esfuerzo se puede articular en cuatro tipos de acciones:

1. La mejora de la organización del trabajo mediante medidas que permitan flexibilizar la jornada laboral; flexibilizar los puestos de trabajo, por ejemplo mediante el teletrabajo y el trabajo a domicilio; y el aprendizaje permanente mediante la rotación y la diversificación de los puestos de trabajo.
2. La mejora del entorno de trabajo fomentando el apoyo entre compañeros, ofreciendo a los empleados la posibilidad de participar en el proceso de mejora del entorno de trabajo, y brindando alimentación sana en los lugares de trabajo (por ejemplo, comedores, máquinas expendedoras de alimentos, etc.).
3. Fomentar la participación de los empleados en actividades saludables y actividades deportivas.
4. Fomentar el desarrollo personal ofreciendo cursos sobre competencias sociales, manejo del estrés, y programas para evitar tabaquismo o alcoholismo.

#### **1.4. Objetivos e hipótesis.**

Los planteamientos y estudios expuestos anteriormente indican la relevancia de la carga mental de trabajo y de sus dimensiones y su relación con el estrés

conductual y la satisfacción laboral. Por ello, se plantean los siguientes objetivos específicos e hipótesis:

El primer objetivo específico de este estudio es evaluar la contribución de la Carga mental de trabajo y el Estrés conductual en la Satisfacción laboral. Se plantea la siguiente hipótesis:

H<sub>1</sub>: Las dimensiones de Carga mental de trabajo, Demandas cognitivas y Demandas emocionales, en mayor medida que el resto de las dimensiones y el estrés conductual contribuirán a explicar la Satisfacción laboral.

El segundo objetivo específico de este estudio es evaluar la contribución de las dimensiones de Carga mental de trabajo y la Satisfacción laboral en el Estrés conductual.

H<sub>2</sub>: Las dimensiones de Carga mental de trabajo y la Satisfacción laboral explicarán parte de la varianza del Estrés laboral.

## **Método**

### **1.2. Participantes.**

La muestra está formada por 169 participantes que ocupan diferentes puestos de trabajo (4,9% directivos/altos cargos, 1,2% científicos/intelectuales, 21,5% profesionales universitarios, 15,3% técnicos de nivel medio, 12,3% empleados de oficina, 31,3% trabajadores de servicios, y 13,5% otros). Respecto a las condiciones laborales, se ha tenido en cuenta el tipo de contrato (57,5% indefinido, 21,0% temporal, 5,4% fijo-discontinuo, 4,8% autónomo y 11,4% otros), el tipo de jornada (78,7% jornada completa, 8,9% media jornada, 11,8% por horas y 0,6% otra), y el turno en el que trabajan (12,7% partido, 53,8% mañana, 4,4% tarde, 24,1% rotatorio y 5,1% otro). Además se obtuvieron datos de la antigüedad en la empresa ( $M= 139,05$ ;  $DT= 119,33$ ), la antigüedad en el puesto ( $M=107,20$ ;  $DT=98,43$ ) y la edad ( $M=40,08$ ;  $DT=10,84$ ).

En cuanto a las variables sociodemográficas de la muestra, se tomaron datos referidos al sexo, de los cuales el 41,4% de la muestra está compuesta por hombres y el 58,6% por mujeres. Respecto a la situación familiar el 13,6% vive solo, un 47,9% vive en pareja y un 38,5% convive con otras personas. La mayor parte de los encuestados posee estudios universitarios (53,3%), seguido de primarios (8,9%) y secundarios (37,9%). En cuanto al número de hijos o familiares que pudieran tener a cargo (40,5% sin personas a cargo, 25,3% una persona a cargo, 26,6% dos personas a cargo, 5,7% tres personas a cargo, 1,3% cuatro personas a cargo y 0,6% siete personas a cargo).

### **1.3. Diseño.**

El tipo de diseño del programa que nos ocupa es un diseño no experimental, en el que el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. Según la temporalización sería un diseño transversal correlacional en el que las variables independientes son Estrés conductual y Satisfacción laboral), y las variables dependientes son Carga mental global y las dimensiones que la componen (Demandas cognitivas de la

tarea, Demandas emocionales de la tarea, Organización temporal y Características de la tarea.

#### 1.4. **Materiales o Instrumentos.**

En esta investigación se ha utilizado tres escalas del “Cuestionario de Evaluación de las Características del Trabajo y Salud del Trabajador”, además de la Sección de Datos Sociodemográficos y Laborales que incluye preguntas sobre sexo, edad, situación familiar, nivel de estudios, puesto de trabajo, antigüedad en el puesto y en la organización, etc. Las tres escalas utilizadas en este estudio son:

- Escala Subjetiva de Carga Mental de trabajo revisada (ESCAM-REV) evalúa la percepción del trabajador sobre características de su puesto de trabajo que influyen en el nivel de carga mental. Los ítems de esta escala se han elaborado a partir de la versión anterior de la ESCAM (Díaz et al., 2010). Está compuesta por 35 ítems que se distribuyen en cuatro dimensiones: (1) Demandas cognitivas, que se refiere al esfuerzo mental que supone el desempeño del puesto de trabajo (13 ítems). (2) Características de la tarea, relacionada con el número de interrupciones o distracciones durante el desempeño del trabajo y con las características propias del puesto (13 ítems). (3) Organización temporal, referida a la adaptación del tiempo del que dispone el trabajador para realizar su trabajo (5 ítems). (4) Demandas emocionales, que hace referencia a las exigencias emocionales que conllevan el desempeño de su actividad laboral (4 ítems). ESCAM-REV proporciona el promedio de carga mental subjetiva, además de una puntuación específica para cada una de las dimensiones. Las puntuaciones oscilan entre 1 y 5, en una escala de respuesta tipo Likert, donde el 5 es alta carga mental, y 1 muy baja.
- Escala de Estrés conductual del cuestionario ISTAS 21 (versión media, Setterlind, 2014) evalúa el nivel de estrés en periodos de tiempo cortos, cuenta con 3 ítems, y las puntuaciones oscilan entre 1 y 5, en una escala de respuesta tipo Likert, donde el 5 es muy alto nivel de estrés, y 1 muy bajo.

Escala de Satisfacción laboral del Cuestionario Job Diagnostic Survey (Hackman y Oldham, 1974, en su versión en castellano de Fuertes Martínez, F., Munduate Jaca, L., y Fortea Bagán, M. A. (1996). Este cuestionario detecta los aspectos del puesto de trabajo que deberían renovarse para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores (actitudes y resultados personales del trabajo) y los resultados organizacionales (cantidad y calidad del rendimiento), cuenta con 4 ítems y las puntuaciones oscilan entre 1 y 5, en una escala de respuesta tipo Likert, donde el 5 es muy alta satisfacción, y 1 muy baja.

#### **2.4. Procedimiento.**

En primer lugar, los instrumentos fueron aplicados de manera individual, anónima y voluntaria durante un período de dos semanas, aproximadamente. Previamente fueron informados del objetivo del estudio, las instrucciones a seguir, y se les aseguró el anonimato y la confidencialidad de los datos.

En segundo lugar, los datos fueron recopilados en una base de datos Excel. Finalmente, se realizaron los análisis estadísticos de los datos obtenidos utilizando el programa de software “Statistical Package of social Sciences” (SPSS), versión 19.

### **3. Resultados.**

En primer lugar se calcularon los estadísticos descriptivos para cada una de las variables y la consistencia interna de las escalas utilizadas mediante el  $\alpha$  de Cronbach (ver Tabla 1).

Los valores obtenidos en consistencia interna oscilan entre 0.71 y 0.88, lo que indica una consistencia interna aceptable, excepto en Satisfacción general en la que se obtuvo un valor de 0.69. Respecto a los estadísticos descriptivos, se observa que las puntuaciones medias de Carga mental y sus dimensiones se encuentran por encima del punto medio de la escala de respuesta (2,5), La Satisfacción laboral destaca por encima de estas siendo la puntuación más alta obtenida en comparación a las anteriores ( $M = 4,79$ ), excepto en Estrés conductual que tiene una puntuación menor ( $M = 2,43$ ).

Tabla 1. Consistencia interna, estadísticos descriptivos y correlaciones de la puntuación global y dimensiones de Carga mental, Estrés conductual y Satisfacción laboral.

	<i>M</i>	<i>dt</i>	<i>Mín</i>	<i>Máx</i>	$\alpha$	1	2	3	4	5	6
1 Carga mental global	3,24	.43	2.29	4.29	.87						
2 Demandas cognitivas	3,30	.65	1.23	4.77	.88	.79**					
3 Características de la tarea	3,28	.54	1.64	4.50	.82	.82**	.50**				
4 Organización temporal	3,27	.78	1.00	5.00	.80	-.21**	.12	-.02			
5 Demandas emocionales	3,35	.85	1.25	5.00	.71	.43**	.11	.25**	-.11		
6 Satisfacción general	4,79	1.53	.00	7.00	.69	.36*	.22**	-.00	.21**	-.18*	
7 Estrés conductual	2,43	.81	1.00	4.67	.79	.12	-.42**	.11	-.23**	.17*	-.32**

Existen correlaciones significativas positivas entre algunas de las variables estudiadas, tal como se muestra en la Tabla 1. Destacan las correlaciones positivas entre las siguientes variables: Satisfacción laboral y Carga mental global ( $r=.36$ ), Satisfacción laboral y Demandas cognitivas ( $r=.22$ ), Satisfacción laboral y Organización temporal ( $r=.21$ ) y Estrés conductual y demandas emocionales ( $r=.17$ ).

Además, se encontraron correlaciones negativas entre las siguientes variables: Organización temporal y Carga mental global ( $r=-.21$ ), Satisfacción laboral y Demandas emocionales ( $r=-.18$ ), Estrés conductual y Demandas cognitivas ( $r=-.42$ ), Estrés conductual y Organización temporal ( $r=-.23$ ), y por último Estrés conductual y Satisfacción laboral ( $r=-.32$ ).

En segundo lugar, y para poner a prueba las hipótesis 1 de este estudio, se realizó un análisis de regresión lineal. Se introdujo como variable predictora la Satisfacción laboral, y como variables criterio las dimensiones de Carga Mental y el Estrés laboral. El modelo resultante (ver Tabla 2) muestra una relación significativa entre Demandas cognitivas, Demandas emocionales, Organización temporal y Estrés conductual ( $F_{(1,162)}=9,048$ ,  $p<.001$ ), las cuales explican conjuntamente un 16.2% de la varianza ( $R^2=.183$ ;  $R^2$  corregida= .162). Los

valores estandarizados de  $\beta$  van desde .216 a -.260. Las Demandas cognitivas contribuyen a explicar un 4.53% ( $r$  semiparcial= .213) de la Satisfacción laboral, Demandas emocionales por sí sola explican un 2.16% ( $r$  semiparcial= -.147), Organización temporal, de forma independiente, aporta un 1.10% ( $r$  semiparcial= .105), y Estrés conductual explica un 6.20% ( $r$  semiparcial= -.249).

Tabla 2 – Modelo de regresión con Satisfacción laboral como variable criterio y las dimensiones de carga mental y el estrés laboral como variables predictoras.

Modelo	Variables predictoras	B	SE	$\beta$	Intervalo de confianza de 95%		t	Correlación semiparcial
					Inf.	Sup.		
	Demandas cognitivas	.433	.003	.216	3.20	3.40	2.99	.213
Modelo 4	Demandas emocionales	-.230	.040	-.151	3.22	3.48	-2.06	-.147
	Organización temporal	.181	.141	.109	3.15	3.39	1.47	.105
	Estrés conductual	-.416	.001	-.260	2.30	2.55	-3.51	-.249

En tercer lugar, para comprobar la hipótesis 2 se llevó a cabo un análisis de regresión lineal múltiple paso a paso. Se introdujeron como variable predictora Estrés laboral y como variables criterio las dimensiones de la Carga Mental y la Satisfacción laboral. El modelo resultante (ver Tabla 3) muestra una relación significativa entre Organización temporal, Demandas emocionales, y Satisfacción laboral ( $F_{(3,163)}=9,189$ ,  $p<.000$ ), las cuales explican conjuntamente un 12.9% de la varianza ( $R^2= .145$ ;  $R^2$  corregida= .129) Los valores estandarizados de  $\beta$  van desde -.170 a -.265. La Organización temporal contribuye a explicar un 2.75% ( $r$  semiparcial= -.166) del Estrés conductual,



Demandas emocionales por sí sola explican un 1.14% ( $r_{\text{semiparcial}} = .107$ ), La Satisfacción laboral explica un 6.50% ( $r_{\text{semiparcial}} = -.256$ ).

Tabla 3 – Modelo de regresión con el Estrés conductual como variable criterio y las dimensiones de Carga mental y Satisfacción laboral como variables predictoras.

Modelo	Variables predictoras	B	SE	$\beta$	Intervalo de confianza de 95%		t	Correlación semiparcial
					Inf.	Sup.		
	Organización temporal	-.176	.024	-.170	3.16	3.40	-2.28	-.166
Modelo 3	Demandas emocionales	.104	.143	.109	3.21	3.47	1.47	.107
	Satisfacción general	-.166	.001	-.265	4.60	5.00	-3.52	-.256

#### 4. Discusión.

El objetivo de este trabajo ha sido explorar la contribución de la carga mental de trabajo y de sus dimensiones en el Estrés Laboral y la Satisfacción laboral. El primer bloque de resultados indica que los trabajadores consideran que sus puestos de trabajo les exigen un nivel ligeramente alto de Carga Mental global. Este nivel de Carga Mental global obtenido es inferior a la que se encontró en el estudio de Ceballos et al., (2015). Respecto a las dimensiones, es la de Demandas emocionales en la que se observa una mayor puntuación. Asimismo, los resultados indican que los participantes tienen un nivel alto en Satisfacción Laboral y bajo en Estrés Conductual.

Un segundo bloque de resultados se refiere a la contribución de la Satisfacción laboral en las dimensiones de Carga Mental y el Estrés conductual. Por un

lado, los resultados apoyan parcialmente la hipótesis 1, ya que Demandas cognitivas, Demandas emocionales, Organización temporal y Estrés conductual contribuyen a explicar la Satisfacción laboral. Es decir, a medida que se incrementan los niveles de Carga mental en las anteriores dimensiones y disminuye el Estrés laboral aumenta la puntuación en Satisfacción laboral. Estos datos son consistentes con los obtenidos por Bravo, et al., (1996), que establece relaciones entre varias variables implicadas en el comportamiento laboral y la Satisfacción laboral, así como sus repercusiones en la salud mental.

Un último bloque de resultados se refiere a la contribución de las dimensiones de la Carga Mental y la Satisfacción laboral y el Estrés conductual. Se ha obtenido que dos dimensiones de la Carga Mental, Organización temporal y Demandas emocionales junto con la Satisfacción laboral predicen el Estrés conductual, siendo la dimensión Demandas emocionales la que más contribuye a explicarlo. Estos resultados van en la línea de lo propuesto en la hipótesis 2, y son consistentes con lo planteado por Peiró (1993) que establece relaciones entre las excesivas demandas y presiones del trabajo y la salud y bienestar personal.

A este respecto, y como resultado relevante a ser explorado en futuras investigaciones, podrían profundizar en las relaciones entre satisfacción laboral y estrés conductual, en el efecto de la carga mental en la satisfacción laboral y en la salud de los trabajadores, y en el desarrollo de estrategias preventivas para combatir el estrés conductual.

Las principales fortalezas del estudio radican, en primer lugar, en la escasez de estudios previos que relacionen la carga mental de trabajo con tus variables. Y, en segundo lugar, la utilización de escalas validadas y fiables. La principal limitación de este estudio radica en la diversidad de los puestos ocupados por los participantes del estudio, y por tanto, las diferentes características entre ellos que pueden haber afectado los resultados obtenidos.

## 5. Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo: El Estrés laboral. Recuperado el 1 de Septiembre de 2016 de:  
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto, 343-394. Madrid: Ed. Síntesis S.A.
- Cano, A. (2002). *Consecuencias del Estrés laboral*. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Recuperado el 26 de Agosto de 2016 de:  
[http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/consecue.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm).
- Ceballos Vázquez, P., Rolo González, G., Hernández Fernaud, E., Díaz Cabrera, D., Paravic Klijn, T., y Burgos Moreno, M. (2015). Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 23, 2, 315-22.
- Díaz Cabrera, D., Hernández Fernaud, E., y Rolo González, G. (2012). *Carga mental de trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Díaz Cabrera, D., Hernández Fernaud, E., Rolo González, G., Galván, E., Fraile, M., y Loayssa, G. (2010). Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM). Tenerife: Instituto Canario de Seguridad Laboral.
- Ferrer Puig, R. (2004). Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización. *Anuario de Psicología*, vol. 35, nº 4, 521-545.
- Fuertes Martínez, F., Munduate Jaca, L., y Fortea Bagán, M. A. (1996). Análisis y rediseño de puestos (Adaptación española del cuestionario Job Diagnostic Survey –JDS-). Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Hacker, W. (2001). Carga mental de trabajo. En Organización Internacional del Trabajo: Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (1ª edición electrónica en español). Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. ([www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm](http://www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm)).

- Hackman, J. R., y Oldham, G. R. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects*. Yale University, Department of Administrative Sciences.
- Hans Selye (1956), Edwards y Cooper. 1988. *Adaptación al cambio y estrés*, recuperado el 29 de Julio de 2016 de:  
<http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete2/orientaci%C3%B3ndepersonal/E-STRES.htm>
- Instituto Sindical de trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión media) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. 2014.
- Ivancevich, J. M. y Matteson, M. T. (1980). *Stress at work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman & Co.
- Locke, E.A (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. dunnette (Ed) *Hand Book of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: rand Mc. Nally.
- Stansfeld S, Candy B (2006). *Psychosocial work environment and mental ill health – a meta-analytic review*. *Scand J Work Environ Health*, 32(6):443-62.
- Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- UNE-EN ISO 10075-1 (1991/2001). *Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 1: Terminología y conceptos generales*. Madrid: AENOR: - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Young, M.S. y Stanton, N.A (2001). *Mental Workload: Theory, Measurement and Application*. En W.Karwowski (Ed.), *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp.507-509). Londres: Taylos & Francis.