

# La satisfacción laboral de población general trabajadora en relación a datos sociodemográficos e irritación laboral, carga mental subjetiva y ansiedad y depresión

---

Alumna: Beatriz O'Donnell Hernández

Tutor: Christian Robert Rosales Sánchez

Trabajo de Fin de Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos

Universidad de La Laguna

Curso 2021/2022

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
Satisfacción laboral.....	6
Estrés laboral.....	6
Carga Mental Subjetiva.....	8
Objetivos e hipótesis.....	9
<b>MÉTODO .....</b>	<b>12</b>
Participantes.....	12
Instrumentos.....	13
Procedimiento .....	15
Análisis de datos .....	16
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>24</b>

## RESUMEN

Una de las principales diferencias sobre cómo se concebía el trabajo antes y en la actualidad, es el hecho de dar valor a la satisfacción de las personas en su puesto de trabajo y conocer qué influye en experimentar esta variable o no, por tanto, el objetivo del presente estudio es comprobar qué relación existe entre irritación laboral, ansiedad y depresión y carga mental con la satisfacción laboral, así como, comprobar si determinadas características sociodemográficas influyen en estas. La muestra de este trabajo esta compuesta por 53 trabajadores. Los participantes cumplimentaron un cuestionario on-line formado por cuatro escalas con un total de 59 ítems. Los resultados obtenidos señalan que existe relación entre la irritación laboral y la satisfacción laboral y entre la carga mental subjetiva y ansiedad, depresión e irritación laboral. Además, el tipo de turno influye en experimentar mayor irritación y carga mental, el nivel de ingresos en la carga mental y el nivel de estudios en el nivel de Irritación Laboral. En conclusión, tanto el tipo de turno, como el nivel de ingresos y educativo, correlacionaban con alguna de las 4 variables principales.

**Palabras clave:** Irritación laboral, Satisfacción laboral, Ansiedad y Depresión y Carga Mental Subjetiva.

## ABSTRACT

One of the main differences about how work was conceived before and now is the fact of giving value to people's satisfaction in their job and knowing what influences them to experience this variable or not. Therefore, the aim of this study is to check the relationship between job irritation, anxiety and depression and mental workload with job satisfaction, as well as to check whether certain socio-demographic characteristics influence these. The sample of this study is composed of 53 workers. The participants completed an on-line questionnaire consisting of 4 scales with a total of 59 items. The results show there is a relationship between

job irritation and job satisfaction and between subjective mental workload and anxiety, depression and job irritation. In addition, the type of shift influences the experience of greater irritation and mental workload, the level of income on mental workload and the level of education on the level of Job Irritation. In conclusion, both shift type, income and educational level correlated with some of the 4 main variables.

**Keywords:** Job Irritation, Job Satisfaction, Anxiety and Depression and Subjective Mental Workload.

## INTRODUCCIÓN

En nuestra sociedad, el trabajo es entendido como un fundamento que determina el lugar de cada individuo dentro de esa sociedad, siendo un elemento esencial para la subsistencia, por lo que ocupa una parte primordial en la vida de los individuos (Méda, 2007).

El concepto de organización y del ser humano dentro de ella, ha evolucionado a lo largo del tiempo. Hoy en día las personas que forman parte de una empresa son consideradas colaboradores y socios estratégicos de la misma, talentos potencialmente valiosos dentro de la organización y es esto lo que ha hecho que se redefina el concepto de gestión humana (Matabanchoy, 2012). Por ello, la salud física y psicosocial de la persona dentro del puesto de trabajo ha adquirido cada vez mayor importancia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el concepto de salud ocupacional como la promoción y el mantenimiento del mayor grado de bienestar a nivel físico, social y mental de los trabajadores, así como prevenir el daño que puede causar las condiciones de trabajo a la salud de estos, protegiéndolos contra los riesgos que resultan de la presencia de agentes perjudiciales y, en suma, adaptando el trabajo a la persona y viceversa (Badía, 1985). En esta dirección, en la década de los 90, en Estados Unidos y Europa comienza a emplearse el término “Psicología de la Salud Ocupacional”, desarrollado por Jonathan Raymond. Según este autor, el propósito de esta es que las personas trabajadoras, pudieran producir y atender a los demás a la vez que se sintieran desarrolladas y valoradas en el puesto de trabajo. Además de tener la posibilidad de utilizar su talento, conocimiento, habilidades y destrezas, como una vía para alcanzar un alto rendimiento, lo cual, permite a los trabajadores percibir una alta satisfacción laboral y bienestar en el trabajo (Matabanchoy, 2012).

La Psicología del Trabajo aborda una amplia variedad de variables individuales y organizacionales. En concreto, en este trabajo se examina el estrés laboral y la carga mental de

trabajo de los trabajadores y qué relación existe entre éstas y la satisfacción laboral de los empleados, así como la situación laboral influye en alguna de las anteriores.

### **Satisfacción laboral**

En el ámbito del comportamiento organizacional y, específicamente, en la Psicología Laboral, la satisfacción laboral es uno de los fenómenos más estudiados desde el siglo XX. Una de las principales razones de este interés es la relevancia de este constructo a la hora de justificar las diferentes variables relacionadas con la efectividad en las organizaciones. Asimismo, resulta determinante en relación con el bienestar individual, tanto desde el punto de vista físico como psicológico (Pujol y Dabos, 2018).

La satisfacción laboral se entiende como el grado en que a un trabajador le gusta o agrada su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol y Dabos, 2018). Alonso (2006:2008) señala que las condiciones que presenta el trabajo constituyen un elemento importante dentro del buen desarrollo de los procesos donde intervienen los trabajadores, así como, que la deficiencia de estas condiciones, pueden llegar a generar insatisfacción con el puesto. Además, se ha identificado que variables como el sexo, la edad o el tipo de contrato influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores. En estudios más recientes, como el de Gavilanes (2020), se afirma que el desgaste del profesional en el puesto de trabajo guarda relación con la satisfacción laboral. Es más, se observa que la relación entre ambas variables es significativamente negativa. De este modo, a medida que el desgaste profesional aumenta, la satisfacción laboral con el trabajo disminuye.

### **Estrés laboral**

A nivel laboral, uno de los agentes, estrechamente, vinculado con la salud dentro del trabajo es el estrés. Según la Comisión Europea, el estrés se define como el patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento ante aspectos adversos dentro del

contenido, organización o medio ambiente del trabajo. Además, se caracteriza por ser un estado de alto nivel de excitación y respuesta, así como de la sensación de no poder afrontarlos (Moreno y Báez, 2010). Desde un punto de vista fisiológico, autores como Selye (1936) y Engel (1962) definen el estrés como un mecanismo biológico de defensa ante cualquier estímulo estresor que exige un reajuste en la respuesta del organismo (citado en Ayuso, 2018).

En las últimas décadas, los investigadores del área de la salud han focalizado su atención en la relación existente entre el estrés y el trabajo, en concreto, desde la psicología, se ha analizado factores y efectos psicosociales produce el estrés en el ámbito laboral. En este sentido, Osorio y Cárdenas (2017) definen el estrés laboral como el resultado de la aparición de un riesgo psicosocial que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores, así como, al funcionamiento de la organización. Diversas investigaciones han identificado una relación significativamente negativa entre factores psicosociales de riesgo como el apoyo organizacional, el control, las recompensas y las demandas cognitivas del puesto de trabajo y el estrés laboral. Específicamente, Luceño et al. (2013) muestran que los trabajadores que experimentan menos estrés son aquellos que manifiestan tener un alto apoyo organizacional, alto control sobre las tareas de su puesto de trabajo, altas recompensas y exigencias cognitivas moderadas.

Otro estudio más reciente, el realizado por Chiang, Riquelme y Rivas (2018), llevado a cabo con una muestra de 184 trabajadores de una Institución de Beneficencia, muestra que existe relación estadísticamente positiva entre estrés laboral y satisfacción. Se destaca que las demandas psicológicas que presenta el puesto de trabajo relacionan negativamente con la satisfacción laboral, por tanto, las conclusiones de este estudio indican que a mayor nivel de estrés menor satisfacción.

Asimismo, en la literatura existen varios trabajos que señalan la existencia de una relación entre el estrés laboral que experimentan los trabajadores y la satisfacción laboral que manifiestan. En concreto, Gómez (2004) muestra, en personal sanitario, que los niveles de estrés y satisfacción laboral que presentan los profesionales están directamente asociados a su salud mental y física, pudiendo, según su gravedad, derivar en sintomatología depresivo-ansiosa. En esta línea, Malla (2021) confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud con el nivel de estrés físico y mental dentro de su ámbito de trabajo.

Para el caso de variables sociodemográficas como el sexo, un estudio realizado por Mesa (2020), evidencia que las mujeres experimentan mayores niveles de estrés laboral y ansiedad que los hombres.

### **Carga Mental Subjetiva**

Las exigencias mentales asociadas a la mayoría de los puestos de trabajo afectan a la salud y bienestar de los trabajadores. Una de estas exigencias es la carga mental asociada al puesto, Ceballos et al. (2014) la definen como el esfuerzo cognitivo realizado por una persona en un determinado tiempo para afrontar una cantidad y tipos de tareas determinada. Según la normativa UNE EN ISO sobre los principios ergonómicos asociados a la carga mental, es necesario distinguir entre (1) presión mental, conjunto de influencias que son ejercidas por factores externos y que afectan al individuo mentalmente y (2) tensión mental, efecto de la presión mental sobre el individuo de forma inmediata y que depende de condiciones previas del individuo como edad, fatiga, estrategias para el afrontamiento, etc. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Madrid, 2019).

Ceballos et al. (2015) y Bustamante et al. (2016) observaron que el personal sanitario muestra unos niveles medio-altos de carga mental en el puesto de trabajo, en las dimensiones

de demandas cognitivas y complejidad de la tarea. Asimismo, otros trabajos han detectado relación entre alguna de las dimensiones que componen el constructo de carga mental en el trabajo y la satisfacción laboral. Concretamente, la dimensión de presión mental y las subdimensiones de “demandas cognitivas”, “demandas emocionales” y “características de las tareas” que la componen, explican de manera significativa la satisfacción laboral (García De la Rosa, 2017). Otro estudio reciente, llevado a cabo por Vallellano y Rubio-Valdehita (2018), sobre carga mental y satisfacción laboral en trabajadoras sociales, educadoras sociales y maestras de primaria, arrojaron como resultado que se obtenían puntuaciones altas en carga mental en el colectivo de trabajadoras sociales sobre las maestras de primaria y que estas primeras puntuaban bajo en satisfacción laboral con respecto a las segundas, por tanto, las personas que mostraban mayor nivel de carga mental a su vez, presentaban menor satisfacción con el trabajo,

En definitiva, este trabajo trata de ampliar conocimientos y recoger datos acerca de la relación de estas variables, a nivel organizacional, entre sí, y entre las características personales y sociodemográficas de los individuos que desempeñan un puesto de trabajo.

### **Objetivos e hipótesis**

El objetivo principal de este trabajo es examinar qué relación existe entre el estrés laboral (entendido también a lo largo de este informe como variable de Irritación laboral (IRRI)), la carga mental de trabajo (CAM) y la satisfacción laboral (SAT) de personas que desempeñan labores en el sector comercio. También se introduce la variable de ansiedad y depresión (ANDE), entendida como causas del estrés dentro de alguno de los objetivos planteados.

Asimismo, se pretende analizar en qué medida el nivel de estrés laboral, la carga mental y la satisfacción laboral varían en función de variables sociodemográficas como el sexo, tipo

de contrato o tipo de turno de trabajo. Específicamente, se plantean los siguientes objetivos específicos e hipótesis:

Objetivo 1: Comprobar qué tipo de relación existe entre el estrés y la satisfacción laboral.

- Hipótesis 1A: A mayor nivel de estrés laboral, los trabajadores presentan una menor satisfacción laboral.
- Hipótesis 1B: A mayor nivel de irritación emocional, los trabajadores presentan una menor satisfacción laboral.

Objetivo 2: Comprobar la relación que existe entre la carga mental subjetiva y la ansiedad y depresión e irritación laboral.

- Hipótesis 2: A mayor nivel de carga mental subjetiva mayor nivel de Ansiedad y Depresión y mayor nivel de Irritación laboral.

Objetivo 3: Comprobar qué dimensiones de la ESCAM correlacionan con las escalas de Irritación laboral y ansiedad y depresión.

- Hipótesis 3A: Las dimensiones de ritmo de trabajo, consecuencias para la salud y condiciones ambientales del contexto de trabajo correlacionan significativamente con la variable de Ansiedad y Depresión.
- Hipótesis 3B: Las dimensiones de demandas cognitivas, características de las tareas y organización temporal, correlacionan significativamente con la variable de Irritación laboral.

Objetivo 4: Comprobar qué tipo de relación existe entre la carga mental de trabajo y la satisfacción laboral.

- Hipótesis 4: A mayor nivel de carga mental, los trabajadores presentan una menor satisfacción laboral.

Objetivo 5: Comprobar qué tipo de relación existe entre la ansiedad y depresión en el trabajo y la satisfacción laboral.

- Hipótesis 5A: A mayor nivel de ansiedad, los trabajadores presentan una menor satisfacción laboral.
- HIPOTESIS 5B: A mayor nivel de depresión, los trabajadores presentan una menor satisfacción laboral.

Objetivo 6: Explorar si el sexo influye en los niveles de estrés laboral, carga mental de trabajo y satisfacción laboral

- Hipótesis 6A: Las mujeres presentan mayores niveles de irritación laboral, ansiedad y depresión y carga mental subjetiva que los hombres.
- Hipótesis 6B: Los hombres presentan mayor satisfacción laboral que las mujeres.

Objetivo 7: Explorar si el tipo de turno influye en la satisfacción laboral, estrés laboral, carga mental subjetiva y ansiedad y depresión.

- Hipótesis 7A: Las personas con turnos no fijos muestran mayor nivel de irritación laboral, de ansiedad, de depresión y de carga mental subjetiva.
- Hipótesis 7B: Las personas con turnos fijos muestran mayor satisfacción laboral.

Objetivo 8: Explorar si la cantidad de ingresos influye en el nivel de satisfacción laboral y de carga mental subjetiva.

- Hipótesis 8: Las personas con mayor nivel de ingresos muestran mayor nivel de satisfacción laboral y de carga mental subjetiva.

Objetivo 9: Explorar si el tipo de convivencia influye en la satisfacción laboral.

- Hipótesis 9: Las personas que viven en solitario presentan menos satisfacción laboral.

Objetivo 10: Explorar si el tipo de puesto influye en la satisfacción laboral, en la carga mental, en el estrés laboral y en la ansiedad y depresión.

- Hipótesis 10A: Las personas con puestos de responsabilidad presentan mayor nivel de satisfacción laboral, de carga mental y de estrés
- Hipótesis 10B: Las personas con puestos de responsabilidad presentan mayor nivel de ansiedad y depresión.

Objetivo 11: Explorar si el nivel de estudios influye en los niveles de satisfacción laboral, estrés laboral, carga mental subjetiva y/o en la ansiedad y/o depresión.

- Hipótesis 11: Existen diferencias entre los distintos niveles de estudio y los niveles de satisfacción laboral, carga mental subjetiva, estrés laboral y/o ansiedad y depresión.

## MÉTODO

### Participantes

La muestra de este estudio está compuesta por 53 trabajadores/as, de las cuales no se tuvo que extraer casos atípicos. Del total, 36 participantes son mujeres (68%) y 17 hombres (32%). Asimismo, atendiendo a su situación laboral actual, 14 personas desempeñan puestos con responsabilidad (26%) y 39 puestos sin responsabilidad (74%). En la tabla 1 se representa la frecuencia del resto de datos.

**Tabla 1**

*Frecuencias datos sociodemográficos y de la situación laboral de los participantes*

Variable	Niveles	Frecuencias	% del Total
Nivel de estudios	ESO	8	15.1%
	Bachiller/FP/COU	22	41.5%
	Cursando estudios universitarios	5	9.4%

	Estudios Universitarios finalizados	13	24.5%
	Estudios de Máster o Doctorado	5	9.4%
	Casado/a	6	11.3 %
	Pareja de hecho	3	5.7 %
<b>Estado Civil</b>	Separado/a o divorciado/a	1	1.9 %
	Soltero/a	42	79.2 %
	Viudo/a	1	1.9 %
	Vivo con compañeros/as de piso	5	9.4 %
	Vivo con mi padre, madre o ambos	16	30.2 %
<b>Tipo de convivencia</b>	Vivo en pareja con hijos	17	32.1 %
	Vivo en pareja sin hijos	5	9.4 %
	Vivo solo/a	7	13.2 %
	Vivo solo/a con hijos	3	5.7 %
	Mañana	11	20.8%
	Noche	1	1.9%
<b>Tipo de turno</b>	Tarde	3	5.7%
	Partido	3	5.7%
	Rotatorio mañana, tarde y/ partido	8	15.1%
	Rotatorios mañana y tarde	25	47.2%
<b>Nivel de ingresos</b>	De 0€ a 500€	4	7,5%
	De 501€ a 1000€	25	47,2%
	De 1001€ a 1999€	18	34%
	Más de 2000€	6	11,3%
<b>Antigüedad en el puesto</b>	Menos de 6 meses	10	18,9%
	De 6 meses a 1 año	5	9,4%
	De 1 a 5 años	15	28,3%
	Más de 5 años	23	43,4%

## Instrumentos

Se utilizó un cuestionario que incluía, en primer lugar, una sección para datos sociodemográficos (género, estado civil, tipo de convivencia, nivel de estudios, categoría del

puesto, tipo de turno, antigüedad en el puesto, tipo de contrato y nivel de ingresos) y, en segundo, cuatro escalas con un total de 59 ítems. Las escalas utilizadas fueron:

- **Escala de Satisfacción Laboral 10/12** (Meliá y Peiró, 1989). Esta versión reducida consta de 12 ítems que apresan tres dimensiones: 1) Satisfacción con la supervisión; 2) Satisfacción con el Ambiente Físico y 3) Satisfacción con las Prestaciones. Los participantes debían indicar su grado de satisfacción en una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos donde 1 indica “Muy insatisfecho” y 7 “Muy satisfecho”.
- **Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)** (Díaz-Cabrera et al., 2009). Escala multidimensional que valora a nivel general la carga mental que perciben los trabajadores en su puesto de trabajo. Está compuesta por varios bloques de preguntas. Para este estudio se emplearon los 5 ítems correspondientes al bloque de “*condiciones ambientales del contexto de trabajo*”, que valoran la adecuación o no de diferentes aspectos del entorno laboral, cuya escala de respuesta es Likert de 5 puntos, donde 1 indica “Muy inadecuado” y 5 “Muy adecuado”. Además, se utilizaron los 20 ítems del bloque “*carga mental*”, a su vez dividido en 5 dimensiones: 1) *Demandas cognitivas y complejidad de la tarea*, 2) *Características de las tareas*, 3) *Organización temporal*, 4) *Ritmo de trabajo* y 5) *Consecuencias para la salud*. Cada una presenta una escala de respuesta Likert de 5 puntos, diferente. Para “Demandas cognitivas y complejidad de la tarea”, los ítems 6 y 7 de la dimensión “Características de la tarea” y el ítem 9 de “Consecuencias para la salud”, 1 indica “muy bajo” y 5 “muy alto”. En la dimensión “Características de la tarea” y los ítems 10 y 13, 1 indica “total desacuerdo” y 5 “total acuerdo”, al igual que los ítems de la dimensión “Ritmo de trabajo” y los ítems 15, 16 y 17 de “Consecuencias para la salud”. Por último, la dimensión “Organización temporal”, cuenta con una escala donde 1 indica “muy insuficiente” y 5 “muy suficiente”.

- **Escala de depresión, ansiedad y estrés (Dass – 21).** Versión reducida de la escala original Dass - 42 de Lovibond y Lovibond (1995) que cuenta con 21 ítems seleccionados que abordan los factores: depresión, ansiedad y estrés. Para este trabajo, se seleccionaron los 14 ítems pertenecientes a los factores de ansiedad (8-14) y depresión (1-7). Utiliza una escala de respuesta Likert de 4 puntos, donde 0 indica “No me ha ocurrido” y 3 indica “Me ha ocurrido mucho o la mayor parte del tiempo”.
- **Escala de Irritación (Irritation Scale, IS).** Escala adaptada al español por Merino et al. (2006), a partir de la escala original de Mohr (1986), cuyo objetivo es evaluar el estrés dentro del trabajo. Esta escala está compuesta por 8 ítems con dos factores: *irritación cognitiva e irritación emocional*. Para responder se utilizó una escala de respuesta Likert de 7 puntos donde 1 indica “Muy en desacuerdo” y 7 “Muy de acuerdo” (Merino et al., 2012).

## **Procedimiento**

Los datos fueron recogidos a través de un cuestionario online, creado en la plataforma Formularios de Google o Google Forms. La difusión de dicho cuestionario se llevó a cabo mediante el envío de un link a través de diferentes redes sociales como WhatsApp, Instagram y Facebook, acompañado del siguiente mensaje:

*“Mi nombre es Beatriz O’Donnell, actualmente estoy realizando mi Trabajo de Fin de Máster sobre la interacción de la persona con su puesto de trabajo. Para ello, agradecería la participación de aquellas personas que desempeñen el puesto de dependiente/a para el sector textil, alimentación, electrónica, mobiliario, etc...A continuación, se facilita el link donde puede realizar el cuestionario que no le llevará más de 15 minutos. Su participación será anónima y confidencial. Gracias de antemano por su colaboración”*

La recogida de datos se realizó entre el mes de abril y mayo de 2022. En las instrucciones se informaba sobre la voluntariedad en la participación, así como, el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas. La duración aproximada de cumplimentación del cuestionario era de 15 a 20 minutos.

### **Análisis de datos**

Para llevar a cabo el análisis de datos de este estudio, los datos recogidos en los cuestionarios fueron agrupados, codificados y tratados en Excel, para posteriormente analizarlos en el programa Jamovi versión 2.3.2.

Una vez trasladados los datos de Excel a Jamovi, se pasó a realizar los análisis de datos necesarios para la comprobación de la fiabilidad de las escalas y la comprobación de las hipótesis de la investigación. Para ello, se usó la prueba de Correlación de Pearson para conocer la relación entre las variables de Satisfacción laboral e Irritación laboral, Carga Mental subjetiva (ESCAM) y Ansiedad y Depresión (ANDE); la Satisfacción laboral con cada una de las dimensiones de la escala de Irritación y la escala ANDE; la ESCAM y la ANDE y la ESCAM e Irritación laboral. Además, se realizó un análisis de varianza (ANOVA) de un factor entre: 1) los diferentes niveles de ingreso con respecto a las escalas de Satisfacción laboral y Carga Mental subjetiva; 2) el tipo de convivencia y la Satisfacción laboral y 3) el nivel de estudios y las escalas de Irritación laboral, ANDE, ESCAM y Satisfacción laboral. Por último, se llevaron a cabo una serie de pruebas T para muestras independientes entre sexo y las variables de Irritación laboral, ESCAM, ANDE y Satisfacción laboral, así como, entre el tipo de turno de trabajo e Irritación laboral y ESCAM.

## RESULTADOS

En primer lugar, para llevar a cabo el análisis de datos, se decidió categorizar en dos las variables de “Tipo de turno” y “Tipo de puesto”, quedando dividida en “rotatorios” y “fijos”, en “con responsabilidad” y “sin responsabilidad” respectivamente.

En segundo lugar, se comprobó la consistencia interna, mediante el Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de las escalas utilizadas (escala de Satisfacción laboral, Ansiedad y Depresión (ANDE), Irritación laboral y Carga Mental Subjetiva (ESCAM).). En concreto, los resultados que arrojaron dichos análisis fueron que la escala de Satisfacción laboral contaba con una fiabilidad de .78; la escala ANDE .70; la escala de Irritación laboral .81 y la escala ESCAM .70. Así, teniendo en cuenta que se habla de una fiabilidad adecuada a partir de .70 (Oviedo y Campo-Arias, 2005), es posible afirmar que las escalas utilizadas muestran una adecuada consistencia interna.

En tercer lugar, se llevaron a cabo una serie de correlaciones de Pearson. Para comprobar la hipótesis 1A, se analizó la relación entre la escala de Irritación Laboral y la escala de Satisfacción Laboral. El resultado obtenido muestra que la correlación es negativa y significativa entre ambas variables ( $r = -.466$ ;  $p < .001$ ). Respecto a la hipótesis 1B, se realizó una matriz de correlaciones y a través de la correlación de Pearson, se encontró que la irritación emocional ( $r = -.547$ ;  $p < .001$ ) correlaciona en mayor medida e indirectamente con la Satisfacción laboral que la dimensión de irritación cognitiva ( $r = -.327$ ;  $p < .01$ ). Para comprobar la hipótesis 2, se realizó una correlación de Pearson que mostró que existe relación significativa entre el nivel de Carga Mental subjetiva y la Irritación laboral ( $r = .600$ ;  $p < .001$ ), así como entre el nivel de ESCAM y ANDE ( $r = .453$ ;  $p < .001$ ). Ambas relaciones resultaron ser significativas y directas. Además, se analizó qué dimensiones de la variable ESCAM correlacionan con las variables ANDE e Irritación laboral (hipótesis 3A y 3B). Los resultados mostraron que la dimensión de “Demandas de la tarea” ( $r = .481$ ;  $p < .001$ ), “Características de

la tarea” ( $r = .627$ ;  $p < .001$ ), “Consecuencias para la salud” ( $r = .616$ ;  $p < .001$ ) y “Condiciones ambientales del contexto de trabajo” ( $r = -.325$ ;  $p < .05$ ) correlacionan significativamente con la Irritación laboral. Para el caso de la variable de Ansiedad y Depresión, se encontró que las dimensiones que correlacionan de manera significativa con esta escala son, “Características de la tarea” ( $r = .390$ ;  $p < .01$ ), “Consecuencias para la salud” ( $r = -.546$ ;  $p < .001$ ) y “Condiciones ambientales del contexto de trabajo” ( $r = -.282$ ;  $p < .05$ ). Asimismo, en cuanto a la hipótesis 4, se observa que no existe relación entre ambas variables ( $r = -.150$ ;  $p > .05$ ). Con respecto a las hipótesis 5A y 5B, se obtuvo relación significativa con un  $p$  valor  $< .01$  entre la dimensión de Depresión y Satisfacción laboral ( $r = -.320$ ;  $p < .01$ ), siendo esta además una relación indirecta. Mientras que no se obtuvo relación significativa entre la dimensión de Ansiedad y la Satisfacción laboral ( $r = -.085$ ;  $p > .05$ ).

En cuarto lugar, con respecto a las hipótesis 6A y 6B, se llevó a cabo una Prueba T para muestras independientes, en cuyo resultado se observa que no existe diferencias significativas entre sexos en la Escala de Irritación laboral ( $t(51) = -.871$ ;  $p > .05$ ), en la ESCAM ( $t(51) = -1.29$ ;  $p > .05$ ), en la escala ANDE ( $t(51) = -.633$ ;  $p > .05$ ) y en la Satisfacción laboral ( $t(51) = -.580$ ;  $p > .05$ ).

En quinto lugar, nuevamente a través de una prueba T para muestras independientes, se analizó en qué medida el tipo de turno influye en la satisfacción laboral, estrés laboral, carga mental subjetiva y ansiedad y depresión (hipótesis 7A y 7B). Los resultados mostraron la existencia de diferencias significativas en Irritación laboral ( $t(51) = -2.307$ ;  $p < .05$ ) y carga mental de trabajo ( $t(51) = -2.194$ ;  $p < .05$ ). En concreto, en cuanto a la Irritación, el grupo de “turno no fijo” (3,52) obtuvo una media mayor que el grupo de “turno fijo” (3,32). De igual forma, en relación con la carga mental de trabajo subjetiva, el grupo de “turno no fijo” (3,49) obtuvo también mayor media que el grupo de “turno fijo” (2,54).

En sexto lugar, se comprobó si los ingresos influyen en el nivel de satisfacción laboral y de carga mental subjetiva. El análisis de varianza (ANOVA) de un factor realizado, muestra que existe diferencia entre el nivel de ingresos con respecto a la escala de Carga Mental Subjetiva ( $F(3,11) = 4.116$ ;  $p < .05$ ). Así, para analizar esta diferencia, se realizó una prueba Post – Hoc, con ajuste Games Howel, donde se observa diferencias entre el grupo “De 1001€ a 1999€” y “Más de 2000€” ( $t(20) = 3.200$ ;  $p < .05$ ) y entre “De 501€ a 1000€” y “Más de 2000€” ( $t(12) = 3.217$ ;  $p < .05$ ). En ambas comparaciones el valor de  $t$  es positivo, por tanto, la media es mayor en el primer grupo de cada comparación 3.54 y 3.46 respectivamente, frente a 3.20 de “Más de 2000€”.

En séptimo lugar, se analizó, a través de un ANOVA de un factor, si el tipo de convivencia influye en la satisfacción laboral, así como, si el tipo de puesto influye en la satisfacción laboral, en la carga mental, en el estrés laboral y en la ansiedad y depresión. Los resultados obtenidos señalan que no existen diferencias en función del tipo de convivencia ni del tipo de puesto, de este modo, la hipótesis 9 y las hipótesis 10A y 10B no se cumplen.

Por último, para comprobar la hipótesis 11, se realizó un ANOVA de un factor, donde se obtuvo que existía relación significativa entre los diferentes niveles de estudios en la variable Irritación laboral ( $F(4,14) = 3.220$ ;  $p < .05$ ). En concreto, para conocer dónde estaban estas diferencias, se pidió la prueba Post Hoc de Games-Howell. Los datos arrojaron que existía diferencia significativa con respecto a la irritación, entre el nivel de estudios de ESO y el nivel de Estudios Universitarios finalizados ( $t(17) = -3.33$ ;  $p < .05$ ), siendo el nivel de irritación laboral para el grupo de Estudios Universitarios Finalizados mayor (4.04) que para el grupo de ESO (2.42).

## DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio es conocer la posible relación existente entre el estrés laboral o irritación laboral (IRRI), la ansiedad y depresión (ANDE) asociadas a este, la carga mental de trabajo (ESCAM) y la satisfacción laboral (SAT) de las personas en la interacción con su puesto de trabajo. Además de analizar si existen diferencias en estas variables en función de los datos sociodemográficos y laborales de los participantes.

Los resultados, en cuanto a la relación entre las variables de estudio, muestran que a mayor nivel de estrés laboral menor es el nivel de satisfacción que experimenta la persona con el puesto de trabajo. Este hallazgo va en la dirección de investigaciones previas como las de Chiang et al. (2018) y Malla (2021) quienes encontraron dicha relación en personal de diferentes sectores. También, se ha comprobado que el nivel de irritación emocional determina en mayor medida una menor satisfacción con el puesto de trabajo en comparación con la irritación cognitiva. De este modo, las hipótesis 1A y 1B planteadas se cumplen.

Además, con respecto a la relación entre la carga mental subjetiva y la ansiedad y depresión e irritación laboral, se observa que a mayor nivel de carga mental subjetiva mayor nivel de Ansiedad y Depresión y mayor nivel de Irritación laboral, por lo que se cumple la hipótesis 2. Este resultado va en línea con el realizado por Valdehita et al. (2010), que encontraba relación entre la carga mental inadecuada y el hecho de experimentar ansiedad, depresión y/o estrés. También, se ha comprobado, por un lado, que la irritación laboral está, estrechamente, relacionada con las demandas de la tarea, las características de la tarea, las consecuencias para la salud y las condiciones ambientales del contexto de trabajo y, por otro lado, que la ansiedad y depresión se relacionan con las características de la tarea, las consecuencias para la salud y las condiciones ambientales del contexto de trabajo. A partir de estos resultados, las hipótesis 3A y 3B se cumplen parcialmente.

Asimismo, no se obtuvo relación entre la carga mental subjetiva y la satisfacción laboral, quedando no demostrada en el caso de este estudio, la hipótesis 4. Este resultado va en contra de trabajos previos como el de Ceballos et al. (2015), Bustamante et al. (2016), Vallellano y Rubio-Valdehita (2018) y García de la Rosa (2017), que muestran relación entre estas dos variables.

En relación con el objetivo 5, éste se cumple parcialmente, puesto que los resultados muestran que, a mayor nivel de depresión, los trabajadores presentan una menor satisfacción laboral (se cumple la hipótesis 5B), mientras que no se obtuvo una relación significativa entre la dimensión de Ansiedad y la Satisfacción laboral (no se cumple la hipótesis 5A).

Con respecto a si el sexo influye en las variables estudiadas, no se obtuvo evidencia alguna de que hombres o mujeres experimentaran por cuestiones únicas de sexo mayor o menor nivel de irritación, carga mental, ansiedad y depresión o satisfacción laboral. En el caso de la satisfacción, este hallazgo se corresponde con el estudio previo de Bastardo (2014), quien, tampoco, encontró diferencias entre hombres y mujeres a la hora de experimentar mayor nivel de satisfacción laboral. No obstante, este resultado implica que las hipótesis 6A y 6B no se cumplan.

En cuanto a la hipótesis 7A y 7B, se obtuvo que las personas con turno “no fijo”, experimentaban mayores niveles de irritación laboral y carga mental subjetiva que aquellas que poseían turnos fijos. Aunque no se han encontrado estudios previos, una explicación plausible de este hallazgo puede ser que un trabajador/a que tenga inestabilidad en función a su horario laboral, experimente más fuertemente estas dos variables que una persona con mayor estabilidad horaria.

También, se observó la influencia existente entre el tipo de ingresos y el nivel de carga mental subjetiva que experimenta la persona, concretamente las personas con ingresos

inferiores a los 1999€ mostraron mayores niveles de Carga mental subjetiva, que aquellas que superaban esta cifra. Este resultado permite cumplir, parcialmente, la hipótesis 8. Asimismo, tanto para el tipo de convivencia como para el tipo de puesto no se obtienen diferencias significativas en ninguna de las variables estudiadas. De esta forma, las hipótesis 9 y 10A y 10B planteadas en este trabajo no se cumplen.

Por último, se obtuvieron diferencias significativas entre el nivel de estudios y la irritación laboral. Las personas con estudios universitarios finalizados presentaban mayores niveles de irritación frente a las personas cuyo nivel educativo correspondía a los estudios de ESO. En esta dirección, aunque en el cuestionario no existía una pregunta sobre el puesto de trabajo concreto, la mayor parte de la muestra ocupaba puestos del sector de la hostelería y el comercio, por lo que, a pesar de no contar con datos en este sentido, es posible pensar que las personas con mayor formación puedan sentir mayor nivel de estrés o frustración al ocupar un puesto no acorde a su nivel de formación.

Este estudio cuenta con ciertas limitaciones a tener en cuenta, sería preferible contar con mayor número de participantes para obtener mayor representatividad de la muestra. Además, se debe contar con los sesgos que pueden aparecer por parte de los participantes a la hora de responder el cuestionario, como el sesgo de deseabilidad social, que hace que la persona base sus respuestas en cuáles cree que serían las más aceptadas por el encuestador y lo que se esperarían de ellos, siendo estas las que consideran más favorables para sí mismos y para los demás (Campos y Rueda, 2017).

En definitiva, en este estudio se pretendió comprobar qué aspectos ligados a la situación laboral, como son el tipo de turno, contrato, puesto o niveles de ingresos y educativos, se relacionan con el nivel de satisfacción laboral, irritación laboral, ansiedad y depresión asociadas a ella y carga mental que experimentan las personas en su puesto de trabajo. Los

hallazgos obtenidos permiten confirmar que el hecho de sentir mayores niveles de estrés, ansiedad, depresión o carga mental referida al trabajo influyen en la satisfacción que se tiene con ello. En futuras investigaciones sería conveniente abordar otras variables sociodemográficas y laborales, así como, identificar otras variables que influyan en la satisfacción laboral con el propósito de trabajar en planes de acción para aumentar la satisfacción de los trabajadores/as en sus puestos de trabajo.

## REFERENCIAS

- Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 88(1), 49-63.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Ayuso, J. (2018). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN:1681-5653)*.
- Badía, R. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales. *Bol Of Sanit Panam*, 98(1), 20- 33.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 12(6), 5 18.
- Bustamante, M., Maldonado, A., García, J., Hernández, J., Trillo, V. y Loreto, N. (2016). Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad de Juárez, Chihuahua. *Cultura científica y Tecnología* 56(8).
- Campos, M. y Rueda, F. (2017). Sesgo de deseabilidad social en medidas de valores organizacionales. *Universitas Psychologica*, 16(2), 1-11
- Caravaca, F., Pastor, E., Barrera, E. y Sarasola, J.L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179-194.
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic, T., Burgos, M. y Barriga, O. (2015). Validación de la Escala Subjetiva de Carga Mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. *Universitas Psychologica*, 15(1), 261-270.

- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic, T., Burgos, M. (2015). Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeros en unidades de cuidados intensivos. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 23(2), 315-322.
- Chiang, M, Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo* 20(63), 178-186.
- 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.
- Gavilanes, J. (2020). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30924/1/058%20GTH.pdf>
- Gloster, A., Rhoades, H., Novy, D., Klotsche, J., Senior, A., Kunik, M., Wilson, N. y Stanley, M. (2008). Psychometric properties of the Depression Anxiety and Stress Scale - 21 in older primary care patients. *Journal of Affective Disorders*, 11(3), 248-259.
- Gómez, R. (2004). El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 90(1), 41-56.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019). *Carga Mental*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Luceño, L., Martín, J., Díaz, E.M. y Jaén, M. (2013). Relationship between workplace psychosocial risk factors and stress perception in a sample of Spanish workers. *EduPsykhé*, 12(2), 99-110.
- Malla, M. (2021). *Carga mental subjetiva y su relación con la satisfacción del personal de enfermería en un hospital de Quito, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72642/Malla\\_TMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72642/Malla_TMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Matabanchoy, S. (2012). Salud en el trabajo. *Universidad y salud*, 14(1), 87-102.
- Méda, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de Trabajo*, 3(4).
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Mesa, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene*, 13 (3).
- Merino, E., Boada, J. y Prizmic, A. (2012). La relación entre la irritación laboral y la adicción al trabajo en una muestra española multiocupacional. *Universitas Psychologica*, 13(2), 477-489.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 61-40.

- Oviedo, C. y Campo – Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 146(34), 3-18.
- Valdehita, S., Díaz, E., Martín, J y Luceño, L. (2010). La carga mental como factor de riesgo psicosocial. Diferencias por baja laboral. *Ansiedad y Estrés*, 16(2-3), 271-282.
- Vallellano, M.D., Rubio-Valdehita, S. (2018). Carga mental y satisfacción laboral: un estudio comparativo entre trabajadores sociales, educadoras sociales y profesoras de enseñanza primaria. *Elsevier*, 24(2), 119-124.