



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

“CARGA MENTAL Y FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE MEDICINA PREPAGADA A NIVEL NACIONAL EN EL MES DE JULIO 2014”

Plan de Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Autor

Edison Germán Maldonado Maldonado

Directora

Ángela Antonieta Ortiz Imbaquingo

Quito – Julio – 2015

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Edison Germán Maldonado Maldonado, declaro bajo juramento que el presente trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, de conformidad con la Ley, el presente trabajo le pertenece con todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial.



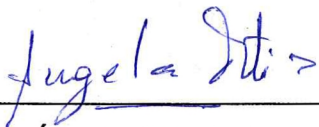
Edison Germán Maldonado Maldonado

C.C.: 1719298950

INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por Edison Germán Maldonado Maldonado, previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Postgrado para ser sometido a evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 4 días del mes de Mayo del año 2015.



Dra. Ángela Ortiz Imbaquingo

C.C.: 170588032-4

DEDICATORIA

Dedico este gran esfuerzo a:

Mi madre Fernanda, por el amor, comprensión, por enseñarme grandes valores, el sentido de la generosidad y que siempre es bueno ayudar a los demás, muchas personas piensan que soy una excelente persona y ser humano, pues lo aprendí de ti.

Mi padre José, por el enseñarme los principios más valiosos de mi vida, el esfuerzo y la responsabilidad, que se puede lograr todo en la vida basándose en el trabajo limpio y honrado, muchos piensan que soy un hombre que sabe luchar por lo que quiere, pues lo aprendí de ti.

Y hoy, en este día, en este momento alzo mi mirada y ustedes están aquí, una vez más, como siempre en mi vida.

Dedicado para José y Fernanda, mis padres, los amo.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros y profundos agradecimientos:

A Dios, por ser mi guía y fortaleza durante toda mi vida, por llevarme a los lugares correctos, y por mostrarme que puedo llegar más allá de lo que puedo imaginar.

A mi familia, por todo su apoyo, por su amor incondicional, por creer en mí, por ser mi inspiración para llegar a este momento.

ÍNDICE DE COTENIDOS

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO.....	ii
INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 Los antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Descripción del problema	3
1.3 El problema	4
1.4 Sistematización del problema	4
1.5 Objetivos de la investigación	4
1.5.1 Objetivo general	4
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 Justificación de la investigación	5
CAPITULO II.....	6
MARCOS DE REFERENCIA, TEÓRICO, CONCEPTUAL	6
2.1 Marco de referencia.....	6
2.2 Marco teórico.....	9
2.2.1 Factores psicosociales	9
2.2.1.1 Teoría demanda-control-apoyo social.....	10
2.2.1.2 Teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa	11
2.2.1.3 Modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial.....	12
2.2.1.4 Clasificación de los factores psicosociales.....	13
2.2.1.5 Consecuencias de los factores psicosociales	14
2.2.2 Carga mental.....	16
2.2.2.1 Modelo de Hart y Staveland.....	17
2.2.2.2 Factores de carga mental	17

2.2.2.3	Efectos de la carga mental	20
2.3	Marco conceptual.....	21
2.4	Sistema de hipótesis	21
2.5	Sistema de variables	22
2.5.1	Conceptualización.....	22
CAPITULO III.....		23
MARCO METODOLÓGICO		23
3.1	Tipo de investigación	23
3.2	Diseño de la investigación	23
3.3	Método de la investigación	23
3.4	Población y muestra.....	23
3.4.1	Sujetos de estudio	25
3.4.2	Aspectos bioéticos	25
3.5	Operacionalización de variables.....	26
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.6.1	Batería para la evaluación de factores psicosociales.....	27
3.6.2	Método NASA TLX.....	29
3.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	30
CAPITULO IV		31
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....		31
4.1	Validez y confiabilidad pre aplicación	31
4.2	Validez y confiabilidad post aplicación	31
CAPITULO V		34
RESULTADOS		34
5.1	Presentación de resultados	34
5.1.1	Resultados descriptivos	34
5.1.1.1	Características sociodemográficas	34
5.1.1.2	Características laborales	36
5.1.2	Resultados de la aplicación de la Batería para la Evaluación de Factores Psicosociales	39
5.1.2.1	Resultados generales de factores psicosociales	39
5.1.2.2	Factores psicosociales por agencia de trabajo.....	40

5.1.2.3	Factores psicosociales por dominio Demandas del Trabajo	41
5.1.2.4	Dominio Demandas del Trabajo por agencia de trabajo.....	42
5.1.2.5	Factores psicosociales por dominio Control Sobre el Trabajo.....	42
5.1.2.6	Dominio Control Sobre el Trabajo por agencia de trabajo.....	43
5.1.2.7	Factores psicosociales por dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.....	44
5.1.2.8	Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo por agencia de trabajo.....	45
5.1.2.9	Factores psicosociales por dominio Recompensas	46
5.1.2.10	Dominio Recompensas por agencia de trabajo	47
5.1.2.11	Factores psicosociales por dimensión Características de Liderazgo.....	47
5.1.2.12	Factores psicosociales por dimensión Relaciones Sociales	48
5.1.2.13	Factores psicosociales por dimensión Retroalimentación del Desempeño	49
5.1.2.14	Factores psicosociales por dimensión Oportunidades de Desarrollo de Habilidades	49
5.1.2.15	Factores psicosociales por dimensión Control y Autonomía	50
5.1.2.16	Factores psicosociales por dimensión Participación y Manejo del Cambio	51
5.1.2.17	Factores psicosociales por dimensión Claridad de Rol.....	52
5.1.2.18	Factores psicosociales por dimensión Capacitación	53
5.1.2.19	Factores psicosociales por dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico.....	53
5.1.2.20	Factores psicosociales por dimensión Demandas Emocionales	54
5.1.2.21	Factores psicosociales por dimensión Demandas Cuantitativas.....	55
5.1.2.22	Factores psicosociales por dimensión Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral	55
5.1.2.23	Factores psicosociales por dimensión Demandas de Carga Mental	56
5.1.2.24	Factores psicosociales por dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo.....	57
5.1.2.25	Factores psicosociales por dimensión Recompensas Derivadas de la Pertenencia.....	57
5.1.2.26	Factores psicosociales por dimensión Reconocimiento y Compensación.....	58
5.1.3	Resultados de la aplicación del cuestionario NASA TLX.....	59
5.1.3.1	Resultados generales de carga mental.....	59
5.1.3.2	Carga mental por agencia de trabajo	60

5.1.4	Correlación entre dimensiones psicosociales y carga mental	61
5.1.4.1	Demandas cuantitativas	63
5.1.4.2	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.....	63
5.1.4.3	Demandas de carga mental.....	63
5.1.5	Correlación entre factores psicosociales y las diferentes agencias	64
CAPITULO VI		64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64
6.1	Discusión de los resultados	64
6.2	Conclusiones	66
6.3	Recomendaciones	67
BIBLIOGRAFÍA		69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Clasificación de los riesgos psicosociales.....	14
Tabla 2	
Consecuencias de los riesgos psicosociales.....	15
Tabla 3	
Cálculo de muestra.....	24
Tabla 4	
Operacionalización de variables.....	26
Tabla 5	
Dominios y dimensiones forma B.....	28
Tabla 6	
Alfa de Cronbach instrumento psicosocial.....	32
Tabla 7	
Alfa de Cronbach instrumento carga mental.....	32
Tabla 8	
Estadísticos total elemento - carga mental.....	33

Tabla 9	
Alfa de Cronbach instrumento carga mental.....	33
Tabla 10	
Frecuencia por sexo.....	34
Tabla 11	
Frecuencia por edad.....	35
Tabla 12	
Frecuencia por estado civil.....	35
Tabla 13	
Frecuencia por estudios.....	36
Tabla 14	
Frecuencia por ciudad.....	37
Tabla 15	
Frecuencia por antigüedad en la empresa.....	37
Tabla 16	
Frecuencia por tipo de cargo.....	38
Tabla 17	
Frecuencia por departamento.....	38
Tabla 18	
Frecuencia por tipo de contrato.....	39
Tabla 19	
Correlación entre dimensiones psicosociales y carga mental.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	
Nivel de riesgo psicosocial general.....	40
Gráfico 2	
Nivel de riesgo psicosocial por agencia de trabajo.....	41

Gráfico 3	
Dominio Demandas de Trabajo.....	41
Gráfico 4	
Dominio Demandas de Trabajo por agencia de trabajo.....	42
Gráfico 5	
Dominio Control sobre el Trabajo.....	43
Gráfico 6	
Dominio Control sobre el Trabajo por agencia de trabajo.....	44
Gráfico 7	
Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.....	45
Gráfico 8	
Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo por agencia de trabajo.....	46
Gráfico 9	
Dominio Recompensas.....	46
Gráfico 10	
Dominio Recompensas por agencia de trabajo.....	47
Gráfico 11	
Dimensión Características de Liderazgo.....	48
Gráfico 12	
Dimensión Relaciones Sociales.....	48
Gráfico 13	
Dimensión Retroalimentación del Desempeño.....	49
Gráfico 14	
Dimensión Oportunidades de Desarrollo de Habilidades.....	50
Gráfico 15	
Dimensión Control y Autonomía.....	51
Gráfico 16	
Dimensión Participación y Manejo del Cambio.....	52
Gráfico 17	
Dimensión Claridad de Rol.....	52

Gráfico 18	
Dimensión Capacitación.....	53
Gráfico 19	
Dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico.....	54
Gráfico 20	
Dimensión Demandas Emocionales.....	54
Gráfico 21	
Dimensión Demandas Cuantitativas.....	55
Gráfico 22	
Dimensión Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral.....	56
Gráfico 23	
Dimensión Demandas de Carga Mental.....	56
Gráfico 24	
Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo.....	57
Gráfico 25	
Dimensión Recompensas Derivadas de la Pertenencia.....	58
Gráfico 26	
Dimensión Reconocimiento y Compensación.....	59
Gráfico 27	
Frecuencia por nivel de riesgo de carga mental.....	60
Gráfico 28	
Frecuencia de carga mental por ciudad.....	61

RESUMEN

El objetivo del presente estudio, fue el de determinar la relación entre carga mental y factores psicosociales en el personal administrativo de una empresa de medicina prepagada, la misma que cuenta con agencias en las ciudad de Quito y Guayaquil. Se aplicaron dos cuestionarios a una muestra de 99 trabajadores de ambas ciudades. La carga mental fue medida con NASA TLX, mediante el cual se determinó que el 40,4% de la población se ubica en niveles altos de afectación. Los factores psicosociales fueron medidos con el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) de Villalobos, mediante el cual se determinó que el 63,6% de la población se encuentra en niveles de riesgo psicosocial alto (27,3%) y muy alto (36,4%). Finalmente, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se pudo determinar una correlación significativa entre las dimensiones psicosociales: *demandas de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de carga mental*, con el desarrollo de carga mental en los sujetos evaluados.

Palabras clave: carga mental, factores psicosociales, nivel de riesgo.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relation between mental workload and psychosocial factors in a company's administrative staff, in the cities of Quito and Guayaquil. Two questionnaires were applied to a sample of 99 workers of both cities. The mental workload was measured with NASA TLX, by which it was determined that 40,4% of the population is at high levels of involvement. Psychosocial factors were measured with Intralaboral psychosocial risk factors questionnaire (form B) of Villalobos, by which it was determined that 63.6% of the population is at high risk levels (27.3%) and very high (36.4%). Finally, using the Spearman correlation coefficient, it was determined a significant correlation between the psychosocial dimensions: demands of work, work on the influence of outside work environment and mental load demands, with the development of mental workload.

Key words: mental workload, psychosocial factors, risk level

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Los antecedentes de la investigación

Las diferentes formas de trabajo exigen a quienes los ejecutan la aplicación de diferentes destrezas y habilidades dependiendo de la naturaleza de las actividades, de esta manera se puede distinguir aquellas actividades que requieren que el trabajador aplique sus destrezas físicas y fuerza para el manejo de equipos, máquinas, etc., y otras tareas que requieren la aplicación de habilidades mentales como memoria, concentración, atención, etc. para llevar a cabo procesos de análisis de información.

De esta manera, cuando en un trabajo la persona debe aplicar sus destrezas físicas se habla de una *carga de trabajo física*, por el contrario, cuando un trabajo requiere la aplicación de habilidades mentales se habla de *carga de trabajo mental*.

La carga de trabajo mental adquiere relevancia en estos tiempos, ya que debido al avance tecnológico, las tareas físicas están siendo ejecutadas cada vez más por las máquinas, reduciendo de esta manera la carga de trabajo físico pero aumentando las tareas de análisis y control y por ende la *carga mental de trabajo*.

A nivel internacional, se ha podido revisar diversa bibliografía y estudios realizados en relación a la carga mental, sin embargo, dichos estudios se centran en personal médico, de enfermería, cuidados del adulto mayor e incluso áreas técnicas, sin

encontrar estadísticas o estudios específicos que relacionen la carga mental y factores psicosociales en personal de oficinas.

A nivel nacional, tanto Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Relaciones Laborales no cuentan con estadísticas relevantes al tema de investigación, por otro lado, se cuenta con legislación nacional que obliga a las empresa a llevar a cabo un proceso de evaluación de riesgos psicosociales en los puestos de trabajo, sin embargo, estos estudios no van más allá, y no se ha topado el tema de la carga mental en el personal.

El estudio más próximo a lo planteado en la presente investigación, es el realizado en el personal del área financiera de una empresa manufacturera, donde se determinó los efectos psicosociales de carga mental en el personal, la investigación fue realizada utilizando el método NASA TLX mediante el cual, se pudo determinar la presencia de altos índices de carga mental en el personal evaluado (Chávez, 2013).

Los factores de carga mental más elevados fueron exigencia mental y exigencia temporal los cuales fueron superiores a 70 para todos los sujetos evaluados.

Con relación a la empresa de medicina prepagada en la cual se lleva a cabo la investigación, no cuenta con estudios relacionados a la carga mental de su personal administrativo, así como tampoco de los factores psicosociales.

1.2 Descripción del problema

La empresa en la cual se lleva a cabo la presente investigación, cuenta con la gran mayoría de su personal en las áreas administrativas, es así que, de una nómina de 205 personas a nivel nacional, 144 trabajan en la parte administrativa y las 61 personas restantes en áreas relacionadas a la comercialización de productos y servicios de la empresa.

Cabe mencionar que el actual personal ha sido contratado después de un proceso masivo de desvinculaciones voluntarias, lo cual ocasiono el retraso en el trabajo de varios procesos, por tal motivo, se han visto exigidos a cubrir el trabajo pendiente con el fin estabilizar la ejecución de los diferentes procesos de la empresa.

Adicionalmente, se ha podido observar que en varias de las áreas administrativas no se cumple con el horario establecido por la empresa, el cual es de 08:30 a 17:30, sino que se extiende hasta las 20:00, esto con el fin de cubrir con la carga de trabajo presente.

En base a lo antes mencionado, se ha considerado como imprescindible el poder llevar a cabo un estudio de la carga mental presente en los trabajadores de las áreas administrativas así como los factores psicosociales presentes en la organización del trabajo.

1.3 El problema

¿Existe relación entre carga mental y factores psicosociales en el personal administrativo de una empresa de medicina prepagada a nivel nacional en el mes de julio del 2014?

1.4 Sistematización del problema

1.4.1 ¿Cuál es la exposición a factores psicosociales del personal administrativo de la empresa?

1.4.2 ¿Cuál es la exposición a carga mental de trabajo del personal administrativo de la empresa?

1.4.3 ¿Cuál es la relación entre factores psicosociales y las diferentes agencias de la empresa?

1.4.4 ¿Cuál es la relación entre factores psicosociales y la carga mental de trabajo presente en los trabajadores?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre carga mental y factores psicosociales en el personal administrativo de una empresa de medicina prepagada a nivel nacional en el mes de julio del 2014.

1.5.2 Objetivos específicos

- 1.5.2.1 Evaluar la exposición a factores psicosociales del personal administrativo de la empresa.
- 1.5.2.2 Evaluar la exposición a carga mental de trabajo del personal administrativo de la empresa.
- 1.5.2.3 Establecer la relación entre los factores psicosocial y la pertenencia a las diferentes agencias de la empresa.
- 1.5.2.4 Describir la existencia de relación entre los factores psicosociales y la carga mental de trabajo presente en los trabajadores.

1.6 Justificación de la investigación

El poder desarrollar la presente investigación, obedece a los efectos de la carga de trabajo a la que pueden estar expuestas las personas que desarrollan cargos administrativos dentro de la empresa, y las posibles causas sobre las mismas, causas que muchas veces pueden pasar como desapercibidas o simplemente ser asumidas como normales.

El presente estudio permitirá determinar los factores tanto psicosociales como de carga mental, que se encuentran en niveles que pueden llegar a ser perjudiciales para la salud de los trabajadores, y permitirá definir las medidas correctivas necesarias para precautelar la salud de los sujetos en su puesto de trabajo, adicionalmente, se puede generar un impacto positivo al mejorar las condiciones de trabajo y con ello aumentar la productividad del personal.

CAPITULO II

MARCOS DE REFERENCIA, TEÓRICO, CONCEPTUAL

2.1 Marco de referencia

No cabe duda de que el trabajo ha traído muchos aspectos beneficiosos para el hombre, ha sido un canal por medio del cual ha podido desarrollar su intelecto y habilidad motrices y ha marcado una pauta en la evolución del hombre (Engels, 1876), de tal forma que gracias al trabajo, se han ido creando a través de la historia grandes avances tecnológicos con un impacto positivo en la económico y sociedad.

Así como el hombre se ha podido desarrollar, la organización del trabajo también ha ido evolucionando en el tiempo, generando procesos cada vez más complejos con el fin de lograr una organización del trabajo más firme, organización a la que debe adaptarse el trabajador.

El trabajador debe enfrentarse al trabajo y sus exigencias con sus habilidades, experiencia y conocimientos, debe aprender constantemente y lograr un nivel de desempeño óptimo para ejecutar eficientemente dicho trabajo, pero, ¿qué sucede si el trabajo sobrepasa el nivel de preparación del trabajador, sus habilidades y recursos?

Así como el trabajo ha traído efectos positivos sobre el hombre, también se pueden encontrar aquellos efectos negativos.

Según un estudio presentado por la Universidad de Morelos en México, referente a los efectos psicológicos del trabajo, el autor detalla que:

Los efectos psicológicos del trabajo se pueden definir como las consecuencias psíquicas derivadas de las interacciones entre el individuo y las condiciones de trabajo en general; y representan una respuesta afectiva y actitudinal del proceso de esfuerzo adaptativo (tensión) ante dichas interacciones. Dichos efectos pueden ser positivos o negativos y son precursores del proceso salud-enfermedad y por tanto, son alteraciones tempranas de dicho proceso (en su aspecto negativo) o elementos promotores del equilibrio y bienestar (en su aspecto positivo) (Juárez, 2008).

La organización del trabajo, se define como el conjunto de objetivos, normas y procedimientos, bajo los cuales se desarrolla el proceso de trabajo. Dentro del proceso intervienen: jornada de trabajo, ritmo, automatización, comunicación, estilo de mando y participación, status social, identificación con la tarea, iniciativa y estabilidad (Creus, 2011).

Las condiciones de trabajo y su organización no siempre son las óptimas para el trabajador, el trabajo puede tener también consecuencias psicológicas negativas, las mismas que deben ser analizadas y estudiadas.

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, el 23,9% de los encuestados dice tener mucho trabajo y sentirse agobiado, el 46% considera que debe trabajar muy rápido, el 45,3% debe atender varias tareas al mismo tiempo y el 34,9% señala que debe trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos (INSHT, 2011), estas estadísticas son superiores a las obtenidas en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo realizada en el 2007.

Según el modelo Hart y Staveland (1988) para definir a la carga mental, los factores antes mencionados se denominan como carga impuesta, son demandas de la tarea y de la organización del trabajo que influyen en la carga mental del trabajador (López, 2010).

Para Creus (2011), una excesiva carga mental aparece cuando se necesita mantener durante largo tiempo un alto nivel de atención para seleccionar las respuestas adecuadas ante las demandas del trabajo.

Entre los diferentes estudios referentes a la carga mental, se encuentran aquellos realizados en vigilante de seguridad, choferes, personal de la salud, profesores y oficinistas.

Según un estudio realizado en vigilantes de seguridad, se pudo determinar que los sujetos se encuentran expuestos a niveles medios-altos de carga mental con una

media aritmética superior a 50 (Rubio, Díaz y Martín, 2008), para el estudio se aplicó el índice NASA – TLX.

En el estudio realizado por Vilaret (2013) sobre carga mental y síndrome burnout en docentes universitarios, se determinó la presencia de carga mental en niveles medios-altos en los sujetos evaluados, en este caso se utilizó la escala SCAM.

En el estudio más cercano al propuesto en el presente trabajo, se llevó a cabo una evaluación de la carga mental en el personal del área de finanzas de una empresa manufacturera, el estudio fue realizado por Chávez (2013) utilizando el índice NASA – TLX, los resultados demostraron que todo el personal se encontraba en niveles altos de carga mental.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Factores psicosociales

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales (demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, recompensa), extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2008).

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2008).

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2008).

Con el fin de llevar a cabo la evaluación psicosocial, se determinó trabajar con la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Intralaboral forma A y forma B del Ministerio de la Protección Social de Colombia, dicho instrumento ha sido diseñado considerando las siguientes bases teóricas.

2.2.1.1 Teoría demanda-control-apoyo social

Robert Karasek (1979) observó los efectos que el trabajo tiene sobre la salud y el comportamiento de los trabajadores, basándose en la combinación de las demandas psicológicas del trabajo y la autonomía en la toma de decisiones del trabajador (INSHT, 2001).

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control en la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la

capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979); (ISTAS, 2013).

La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo (Mansilla, 2012).

El modelo fue complementado por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) con la inclusión de la dimensión de apoyo social, definida como la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo, cuando este apoyo existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control (Mansilla, 2012).

2.2.1.2 Teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa

Siegrist (1996, 1998) centró su modelo en el desequilibrio entre costes y ganancias entendiéndolo como el esfuerzo que emplea el trabajador en la ejecución de las tareas y las recompensas que recibe a cambio.

El modelo distingue dos fuentes de esfuerzo, por una parte el esfuerzo extrínseco que se refiere a las exigencias o demandas de la tarea ya sean físicas o psicológicas y por otro el esfuerzo intrínseco que se refiere a la motivación del trabajador ante las demandas del trabajo.

El modelo destaca tres fuentes de recompensas, monetarias (un salario adecuado), apoyo social (respeto y apoyo por parte de compañeros y superiores) y seguridad (estabilidad en el puesto de trabajo o empresa).

De tal manera que elevados niveles de esfuerzo realizado por el trabajador, ligados a bajas recompensas podrían aumentar el nivel de tensión en la persona.

2.2.1.3 Modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial

Dicho modelo señala que los factores psicosociales son aquellos que se asocian, principalmente, a reacciones esencialmente de estrés ocupacional y sus enfermedades consecuentes, agrupándose en tres categorías: (a) condiciones internas del trabajo o actores intralaborales que se refieren al conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, como los aspectos de la tarea, características del ambiente físico, relaciones o políticas organizacionales; (b) condiciones externas al trabajo o extralaborales, incluyendo aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador que al relacionarse con el trabajo pueden constituirse en riesgo; (c) condiciones individuales que aluden a características propias del trabajador que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y

extralaborales, tales como la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación o el lugar de residencia, entre otros (Ministerio de la Protección Social, 2010).

2.2.1.4 Clasificación de los factores psicosociales

Los factores psicosociales pueden tener diferente origen o fuente según la siguiente clasificación (Cortes, 2007):

- Características del puesto de trabajo
- Organización del trabajo
- Características personales

En el siguiente cuadro se detallan los principales factores psicosociales relacionados con la clasificación antes mencionada:

Tabla N°1

Clasificación de los riesgos psicosociales

Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa / autonomía - Ritmos de trabajo - Monotonía / repetitividad - Nivel de cualificación exigido - Nivel de responsabilidad 	<p>Estructura de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación en el trabajo - Estilos de mando - Participación en la toma de decisiones - Asignación de tareas <p>Organización del tiempo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de trabajo y descansos - Horarios de trabajo <p>Características de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad - Localización - Morfología - Dimensión - Imagen 	<p>Características individuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad - Edad - Motivación - Formación - Actitudes - Aptitudes <p>Factores extra laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Factores socioeconómicos - Vida laboral - Entorno social - Ocio y tiempo libre

Fuente: Técnicas de prevención de riesgos laborales (Cortés, 2011)
 Autor: José M. Cortés D.

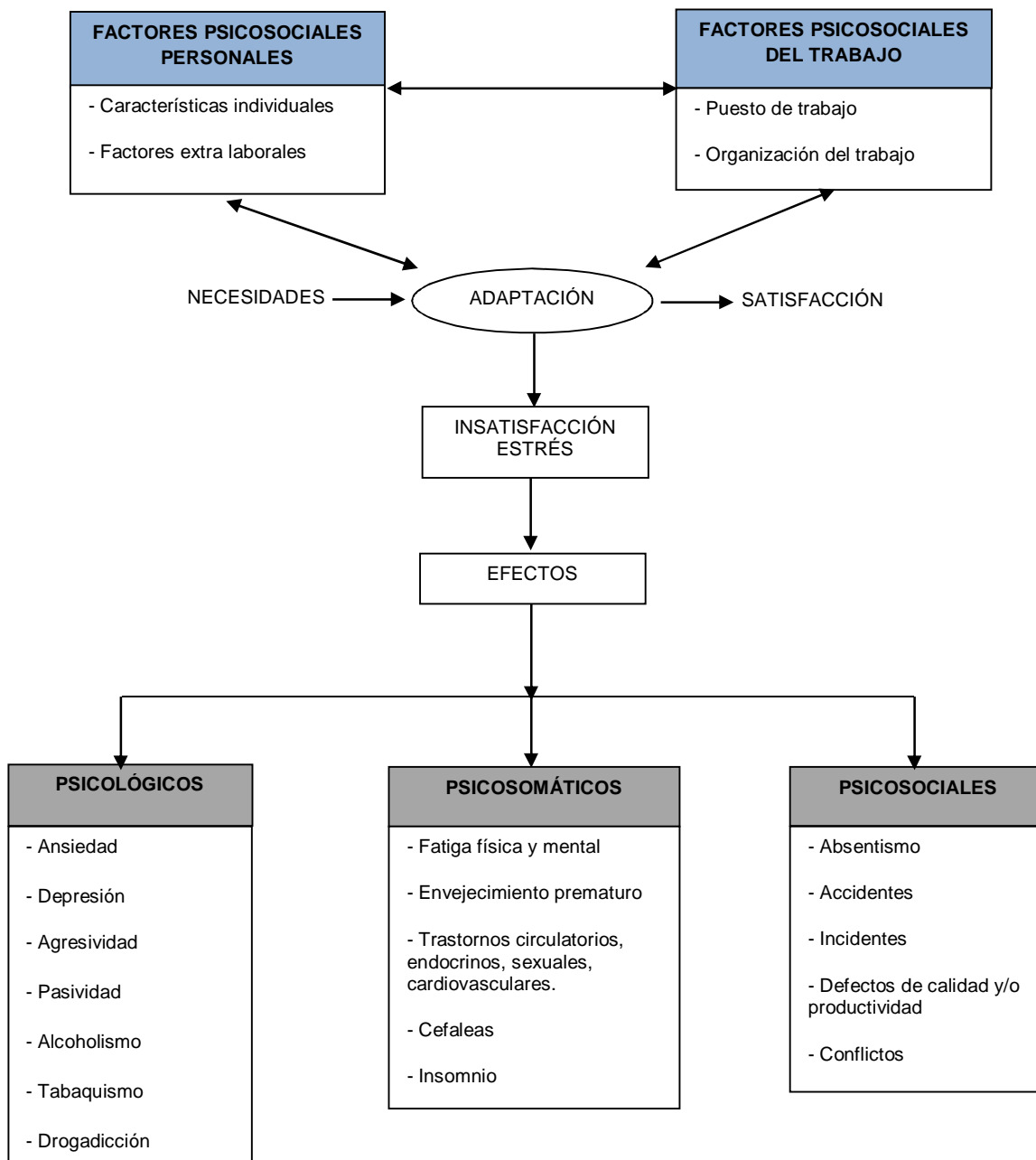
2.2.1.5 Consecuencias de los factores psicosociales

Los factores psicosociales a los que pueda estar expuesta una persona, considerando las características del puesto de trabajo, la organización del trabajo así como las características individuales, pueden generar determinados efectos a nivel psicológico, psicosomático y psicosocial (Cortés, 2007).

En el presente gráfico se describen dichas interacciones y sus potenciales efectos sobre la persona:

Tabla N°2

Consecuencias de los riesgos psicosociales



Fuente: Técnicas de prevención de riesgos laborales (Cortés, 2011)
 Autor: José M. Cortés D.

2.2.2 Carga mental

La carga de trabajo representa el coste que supone para el componente humano el conseguir un determinado nivel de rendimiento. La definición de carga se centra más en el ser humano que en la tarea. La experiencia subjetiva de carga resume las influencias de diversos factores además de las demandas objetivas impuestas por la tarea. Así pues la carga no es una característica inherente a la tarea sino que es el resultado de la interacción entre los requerimientos de la tarea (exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal); las circunstancias bajo la que se desarrolla y las capacidades, conductas y percepciones del trabajador (esfuerzo, rendimiento, nivel de frustración) (INSHT, 2000).

Para Creus (2011), la carga mental es un esfuerzo de carácter cognoscitivo que viene determinado por la cantidad y por el tipo de información que demanda el puesto de trabajo. El esfuerzo mental pone en marcha la atención, la memorización, la abstracción y la decisión del individuo.

Hart y Staveland (1988) definen a la carga mental centrándose en la persona y no tanto en la tarea, es el resultado de la interacción entre los requisitos de la tarea, las circunstancias bajo las que ésta es ejecutada y las habilidades, conductas y percepciones del sujeto (López, 2010).

Para llevar a cabo la evaluación de carga mental se trabajará con el instrumento NASA TLX el cual fue diseñado considerando la siguiente base teórica.

2.2.2.1 Modelo de Hart y Staveland

El modelo destaca la preponderancia de las exigencias de la carga subjetiva de la persona, sintetiza todos los factores implicados en la carga mental, y estas son más que las exigencias propias de la tarea, de este punto de vista, la carga no es una propiedad de la tarea sino una interacción entre las exigencias de la tarea, las circunstancias en las cuales se ejecuta la misma y las habilidades, conocimientos, percepciones del trabajador.

Por una parte actúa una carga impuesta determinada por las exigencias propias que la tarea impone al trabajador, estas exigencias guían y determinan el trabajo a realizar, pero la conducta del trabajador también reflejará sus percepciones, estrategias, recursos y esfuerzo que debe imprimir para el cumplimiento de la tarea.

Luego de esta interacción, se verá el rendimiento del trabajador, lo cual según el modelo, representa el conjunto de acciones del operador y las limitaciones y características del sistema, aquí es importante el feedback, el cual brinda al trabajador la información sobre el éxito en el cumplimiento de la tarea y le permite establecer estrategias para la corrección de los errores cometidos.

2.2.2.2 Factores de carga mental

Durante la ejecución de la tarea y las diferentes situaciones del trabajo, se presentan diversos factores que contribuyen a la carga mental de trabajo y a la vez ejercen presión sobre la persona que desempeña dichas tareas, a la vez, existen factores

individuales que influyen en la tensión que estas situaciones causan en la persona. Según la Norma ISO 10075 (1991), a continuación se enumeran varios ejemplos de estos grupos de fuentes de presión mental relacionados con las situaciones del trabajo:

Exigencias de la tarea

- ✓ Atención sostenida.
- ✓ Tratamiento de la información (teniendo en cuenta el número y la calidad de las señales que se han de detectar, las inferencias que hay que hacer a partir de informaciones incompletas, las decisiones entre varios modos de acción posibles)
- ✓ Responsabilidad (por la salud y seguridad de otras personas, pérdidas de producción).
- ✓ Duración y perfil temporal de la actividad (horarios de trabajo, pausas, trabajo a turnos).
- ✓ Contenido de la tarea (control, planificación, ejecución, evaluación).
- ✓ Peligro (trabajo subterráneo, tráfico, manutención de explosivos).

Condiciones físicas del entorno

- ✓ Iluminación (luminancia, contraste, deslumbramientos).
- ✓ Condiciones climáticas (calor, humedad, circulación de aire).
- ✓ Ruido (nivel sonoro, registro sonoro).
- ✓ Clima atmosférico (lluvias, tormentas).
- ✓ Olores (agradables, repulsivos).

Factores sociales y de organización

- ✓ Tipo de organización (estructura de control y de comunicación).
- ✓ Clima/Ambiente de la organización (aceptación personal; relaciones entre las personas).
- ✓ Factores de grupo (estructura de grupo, cohesión).
- ✓ Jerarquía de mando (vigilancia).
- ✓ Conflictos (en el seno de un grupo, entre grupos o entre personas).
- ✓ Contactos sociales (trabajo aislado, relaciones con clientes).

Otros factores

- ✓ Exigencias sociales (responsabilidad en relación con la salud y el bienestar públicos).
- ✓ Normas culturales (sobre las condiciones de trabajo, los valores, las normas aceptables).
- ✓ Situación económica (mercado laboral).

Por otra parte, hay que tener en cuenta al individuo que realiza el trabajo. Las personas tenemos una capacidad de respuesta limitada que está en función de:

- ✓ La edad.
- ✓ El nivel de aprendizaje.
- ✓ El estado de fatiga.
- ✓ Las características de personalidad.
- ✓ Las actitudes hacia la tarea: motivación, interés, satisfacción, etc. (INSHT, 1986).

2.2.2.3 Efectos de la carga mental

La tensión mental es una consecuencia normal del proceso de enfrentarse a la carga mental de trabajo (CMT). Las cargas prolongadas o las exigencias de un trabajo demasiado intensas pueden llegar a causar, a corto plazo, situaciones de sobrecarga (fatiga) y subcarga (monotonía, hastío) y a largo plazo, incluso otras consecuencias como síntomas de estrés y enfermedades laborales (Richter, 2001).

En el caso de la fatiga, podemos distinguir dos tipos. En primer lugar la fatiga aparece como una reacción homeostática del organismo para adaptarse al medio, el principal síntoma de este tipo de fatiga es una reducción de la actividad que se da como consecuencia de:

- Una disminución de la atención.
- Una lentitud del pensamiento.
- Una disminución de la motivación.

Por otra parte, cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las necesidades del ambiente, puede aparecer la fatiga crónica. Se da, no por una sobrecarga de trabajo accidental, sino por una determinada carga que se va repitiendo. Sus síntomas, que no sólo se sienten durante o después del trabajo sino que pueden ser permanentes, son los siguientes:

- Inestabilidad emocional: irritabilidad, ansiedad, estados depresivos...
- Alteraciones del sueño.

- Alteraciones psicosomáticas: mareos, alteraciones cardíacas, problemas digestivos.

2.3 Marco conceptual

Destrezas.- Habilidad de una persona para realizar una acción determinada, en general asociado a la fuerza física o a los trabajos manuales.

Factible.- Hace referencia a la facilidad de poder ejecutar una tarea, que se puede hacer.

Habilidad.- Supone una aptitud por parte del individuo para ejecutar una tarea, actividad o acción específica.

Inferencia.- Capacidad de obtener información o establecer conclusiones que no están expresadas de forma explícita

Inherente.- Que por su naturaleza está de tal manera unido a algo, que no se puede separar de ello.

Percepción.- La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los órganos de los sentidos.

Precautelar.- Prevenir y poner los medios necesarios para evitar o impedir un riesgo o peligro.

Subjetivo.- Aquello que pertenece al sujeto y refiere a todo lo vinculado a este.

2.4 Sistema de hipótesis

Las áreas de la empresa que presenten niveles altos de afectación psicosocial presentarán también altos niveles de carga mental de trabajo.

2.5 Sistema de variables

2.5.1 Conceptualización

Variable independiente

Factores psicosociales.- Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales (demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, recompensa), extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2008).

Variable dependiente

Carga mental de trabajo.- La carga de trabajo representa el coste que supone para el componente humano el conseguir un determinado nivel de rendimiento (Hart y Staveland, 1988). La definición de carga se centra más en el ser humano que en la tarea. La experiencia subjetiva de carga resume las influencias de diversos factores además de las demandas objetivas impuestas por la tarea. Así pues la carga no es una característica inherente a la tarea sino que es el resultado de la interacción entre los requerimientos de la tarea (exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal); las circunstancias bajo la que se desarrolla y las capacidades, conductas y percepciones del trabajador (esfuerzo, rendimiento, nivel de frustración) (INSHT, 2000).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Cuantitativo, observacional.

3.2 Diseño de la investigación

Epidemiológico, descriptivo, transversal.

3.3 Método de la investigación

Teórico, empírico, deductivo.

3.4 Población y muestra

Como población se tomó a los 144 sujetos que constan en la nómina de junio del 2014, todos pertenecientes a las áreas administrativas de la empresa.

El universo es finito heterogéneo cuya variable dependiente es de tipo cuantitativa, por lo cual se requirió muestreo aleatorio estratificado con la siguiente fórmula y restricciones muestrales:

Tabla N°3

Cálculo de muestra

U FINITO		
$n = \frac{Nxpqxqz^2 xK}{(N - 1)e^2 + pxqxz^2 xK}$		
Tamaño de la población	N	144
Error Alfa	α	0,05
Nivel de Confianza	1-α	0,95
Z de (1-α)	Z (1-α)	1,96
Prevalencia de la Enfermedad	p	0,79
Complemento de p	q	0,21
Precisión	d	0,05
Constante de estratificación	k	1,2
Tamaño de la muestra	n	98,13

Fuente: Tablas de muestro (Paz, 2014)

Autor: Edison G. Maldonado M.

La muestra según los cálculos realizados mediante fórmula, es de 98,13, por lo que se subió al inmediato superior, y trabajamos con 99 sujetos.

El dato de prevalencia fue tomado de la tesis *Efectos psicosociales de la carga mental a la que se encuentran expuestos los empleados del área de finanzas de una empresa manufacturera* (Chávez, 2013).

En este estudio la variable dependiente se describirá en función de porcentajes con su respectivo Ji Cuadrado; si se requiere graficación se utilizarán barras o gráficos de sectores.

3.4.1 Sujetos de estudio

Criterios de inclusión

Personal que forme parte de la nómina de la empresa.

Personal que forme parte de las áreas administrativas de la empresa.

Personal que firme el conocimiento informado para formar parte del estudio.

Criterios de exclusión

Personal que no forme parte de la nómina.

Personal que no firmó el conocimiento informado para formar parte del estudio.

3.4.2 Aspectos bioéticos

Previo a la participación de los sujetos se brindó toda la información referente al proceso de investigación, se presentaron los objetivos de la investigación, y se despejaron las dudas de los participantes, cumplido este punto, se procedió a la firma del consentimiento informado por parte de los participantes, para posteriormente llenar los cuestionarios tanto para factores psicosociales como para carga mental.

Cabe recalcar que los datos personales de los participantes, solo constan en el consentimiento informado que cada uno de ellos firmó al inicio del proceso, sin embargo, los datos personales de los sujetos, y los resultados individuales de la aplicación de los instrumentos de investigación, no serán revelados en ninguna etapa del proceso de investigación.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla N°4

Operacionalización de variables

VARIABLE	DOMINIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Factores psicosociales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas	Nivel de Riesgo	Sin riesgo o riesgo despreciable Riesgo bajo Riesgo medio Riesgo alto Riesgo muy alto
		Demandas de carga mental		
		Demandas emocionales		
		Exigencias de responsabilidad del cargo		
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico		
		Demandas de la jornada de trabajo		
		Consistencia de rol		
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo		
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos		
		Participación y manejo del cambio		
		Claridad de rol		
	Liderazgo y relacionessociales en el trabajo	Capacitación		
		Características de liderazgo		
		Relación con los colaboradores (subordinados)		
		Retroalimentación del desempeño		
Recompensa	Relaciones sociales en el trabajo			
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza			
Carga mental	Requisitos de la tarea	Reconocimiento y compensación	Personal administrativo	Bajo Medio Alto
		Exigencia mental		
		Exigencia física		
	Características del trabajador	Exigencia temporal		
		Esfuerzo		
		Rendimiento		
		Nivel de frustración		

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Villalobos, 2012), NTP 544 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, 2000).

Autor: Edison G. Maldonado M.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el levantamiento de los datos necesarios para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, para lo cual se aplicaron los siguientes instrumentos:

3.6.1 Batería para la evaluación de factores psicosociales

Es un instrumento creado en el año 2010 por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia con el fin de contar con una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en una población laboralmente activa, la batería consta de los siguientes instrumentos:

- Ficha de datos generales.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).

De los instrumentos que componen la batería, en la presente investigación se utilizaron los siguientes:

- Ficha de datos generales.

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).

La ficha de datos permitió obtener la información sociodemográfica de los sujetos que participan en el estudio, consta de 19 items.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), consta de 97 preguntas las cuales obtienen información sobre los siguientes dominios y dimensiones psicosociales:

Tabla N°5

Dominios y dimensiones forma B

DOMINIOS	DIMENSIONES
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
Control sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño
Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Villalobos, 2012).
Autor: Gloria H. Villalobos F.

La persona que completa el cuestionario (forma B) debe elegir una sola respuesta para cada ítem presentado, las opciones de respuesta son las siguientes: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca.

El cuestionario cuenta con sus propios baremos de calificación, los mismos que al final determinarán los siguientes criterios de evaluación: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

3.6.2 Método NASA TLX

El Método NASA TLX fue desarrollado por el centro de investigaciones de la NASA, como instrumento para la obtención de una valoración subjetiva de la carga mental percibida por el sujeto, mediante la valoración de las siguientes dimensiones:

- Exigencia mental
- Exigencia física
- Exigencia temporal
- Esfuerzo
- Rendimiento
- Nivel de frustración

En una primera etapa, se forman pares entre las dimensiones antes mencionadas, llegando a alcanzar 15 pares, entre los cuales el sujeto debe seleccionar entre cada par aquella opción que represente una mayor experiencia de carga.

En una segunda etapa, se le presentan al sujeto las 6 dimensiones, cada una con una línea dividida en 20 segmentos, entre los cuales deberá ubicar el nivel de su experiencia según corresponda, las líneas están limitadas por descriptores en los extremos de cada una tales como bajo – alto para las dimensiones exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal, esfuerzo y nivel de frustración, mientras que para la dimensión rendimiento el extremo es bueno – malo.

De esta manera, considerando los datos de las dos etapas, se obtiene una puntuación de carga mental global, la misma que, basándonos en el estudio *Valuación ergonómica de carga mental y factores de riesgo psicosocial del trabajo, en profesionales, técnicos y administrativos de un centro de rehabilitación de salud mental privado* (Aguirre, 2010), se separa en terciles, lo cual nos permite determinar rangos de carga mental baja, media y alta.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo de la base de datos, se ingresó Microsoft Excel, los datos obtenidos en cada uno de los cuestionarios aplicados, las tablas fueron generadas considerando todos los criterios para la calificación y baremos determinados por los métodos respectivos.

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa de análisis estadístico IBM SPSS Statistics, mediante el cual se utilizaron tablas de contingencia e intervalos de confianza del 95%, para determinar la correlación entre factores psicosociales y

carga mental, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, se consideró un error alfa de 0,05, para definir la validez de los instrumentos de medición se utilizó Alfa de Cronbach.

Los gráficos fueron elaborados en Microsot Excel.

CAPITULO IV

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

4.1 Validez y confiabilidad pre aplicación

El Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), cuenta con un Alfa de Cronbach de 0,937 (Villalobos, 2010).

El cuestionario del método NASA TLX, cuenta con un Alfa de Cronbach superior al 0,9 según los estudios de Hill, Iarecchia, Byers, Biltner, Zakland y Christ (1992).

Por otro lado, el NASA TLX cuenta con un Alfa de Cronbach de 0,69 según estudios realizados en trabajadores españoles por Díaz, Rubio, Martín y Luceño (2010).

4.2 Validez y confiabilidad post aplicación

Luego de la aplicación del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), se pudo determinar que el instrumento cuenta con un Alfa de Cronbach de 0,872, lo cual denota una consistencia interna muy buena.

Tabla N°6

Alfa de Cronbach instrumento psicosocial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	21

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
Autor: Edison Maldonado

Por otro lado, se pudo determinar que el cuestionario NASA TLX, cuenta con un Alfa de Cronbach de 0,072, lo cual denota una consistencia interna muy baja.

Tabla N°7

Alfa de Cronbach instrumento carga mental

Alfa de Cronbach	N de elementos
,072	7

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
Autor: Edison Maldonado

Realizando un análisis de los estadísticos totales de los elementos con los que se calculó el Alfa de Cronbach, se pudo determinar que las dimensiones exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal y esfuerzo, presentan valores negativos.

Tabla N°8

Estadísticos total elemento - carga mental

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Carga mental	66,5015	139,550	,831	,797	-1,390 ^a
Exigencia mental	109,2592	438,378	-,251	,746	,300
Exigencia física	128,8451	419,013	-,115	,553	,135
Exigencia temporal	116,1989	384,794	-,044	,693	,117
Esfuerzo	118,3704	400,725	-,142	,728	,212
Rendimiento	125,4441	363,197	,083	,631	,023
Frustración	126,2693	338,114	,021	,452	,068

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
 Autor: Edison Maldonado

Al eliminar las dimensiones negativas, y verificar nuevamente el Alfa de Cronbach, este sube a 0,497, el valor sigue siendo bajo, sin embargo, al no contar con un mejor instrumento, se aceptan estos valores, teniendo siempre presente esta limitación (Oviedo y Campo, 2005).

Tabla N°9

Alfa de Cronbach instrumento carga mental

Alfa de Cronbach	N de elementos
,497	3

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación de la ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial, y cuestionario de carga mental.

5.1.1 Resultados descriptivos

5.1.1.1 Características sociodemográficas

A continuación se describen la distribución de variables por sexo, edad, estado civil y nivel de estudios.

Sexo

El 71,7% de los sujetos que participaron en el estudio, son de sexo femenino.

Tabla N°10

Frecuencia por sexo

Sexo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Femenino	71	71,7
Masculino	28	28,3
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
Autor: Edison Maldonado

Edad

El 86,9% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en un rango de edad hasta los 40 años.

Tabla N°11

Frecuencia por edad

Edad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Hasta 30 años	48	48,5
Entre 31 y 40 años	38	38,4
Más de 41 años	13	13,1
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
Autor: Edison Maldonado

Estado Civil

El 54,5% de la población forma parte de un estado civil, que no implica la convivencia con otra persona, mientras que el 45,5% mantienen un estado civil que implica convivencia con otra persona.

Tabla N°12

Frecuencia por estado civil

Estado civil	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Soltero	40	40,4
Casado	36	36,4
Unión libre	9	9,1
Separado	7	7,1
Divorciado	6	6,1
Viudo	1	1,0
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
Autor: Edison Maldonado

Estudios

El 60,6% de los sujetos ha cursado estudios universitarios y de postgrado, mientras que el 39,4% ha cursado estudios técnicos, de secundaria y primaria.

Tabla N°13

Frecuencia por estudios

Nivel de estudio	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Postgrado completo	5	5,1
Postgrado incompleto	2	2,0
Profesional completo	21	21,2
Profesional incompleto	32	32,3
Técnico completo	4	4,0
Técnico incompleto	11	11,1
Secundaria completa	22	22,2
Secundaria incompleta	1	1,0
Primaria completa	1	1,0
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
Autor: Edison Maldonado

5.1.1.2 Características laborales

A continuación se describen la distribución de variables por agencia de trabajo, antigüedad en la empresa, tipo de cargo, departamento y contrato.

Agencia de trabajo

Los sujetos se encuentran distribuidos en dos agencias de trabajo, los sujetos se encuentran distribuidos de la siguiente manera, el 63,6% se encuentran en la ciudad de Quito, y el 36,4% en la ciudad de Guayaquil.

Tabla N°14

Frecuencia por ciudad

Agencia de trabajo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Quito	63	63,6
Guayaquil	36	36,4
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
 Autor: Edison Maldonado

Antigüedad en la empresa

El 88,9% de los sujetos lleva trabajando en la empresa, entre 1 y 5 años.

Tabla N°15

Frecuencia por antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Hasta 5 años	88	88,9
Más de 5 años	11	11,1
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
 Autor: Edison Maldonado

Tipo de cargo

El 61,6% de los sujetos participantes, desempeñan un cargo profesional, analista, técnico o tecnológico, siendo un porcentaje similar al de los sujetos que han llevado a cabo estudios de tipo universitario y postgrado (60,6%).

Tabla N°16

Frecuencia por tipo de cargo

Tipo de cargo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Profesional, analista, técnico, tecnológico	61	61,6
Auxiliar. Asistente técnico, asistente administrativo	26	26,3
Operativo, operador, ayudante, servicios generales	12	12,1
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
 Autor: Edison Maldonado

Departamento

Los departamentos con mayor número de personal, son el de efectivización y comercial, quienes suman el 40,4% de los sujetos evaluados.

Tabla N°17

Frecuencia por departamento

Departamento	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Efectivización	24	24,2
Comercial	16	16,2
Call center	8	8,1
Cobranzas	8	8,1
Producción	8	8,1
Servicio al cliente	7	7,1
Tecnología	5	5,1
Convenios	4	4,0
Producto	4	4,0
Tesorería	4	4,0
Administración	2	2,0
Calidad y mejora continua	2	2,0
Contabilidad	2	2,0
Recursos humanos	2	2,0
Ventas	2	2,0
Contraloría	1	1,0
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
 Autor: Edison Maldonado

Contrato

La totalidad de los sujetos cuenta con un contrato con la empresa, de ellos, el 69,7% tiene un contrato por tiempo indefinido, mientras que el 30,3% tiene un contrato temporal.

Tabla N°18

Frecuencia por tipo de contrato

Contrato	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Indefinido	69	69,7
Temporal de un año o más	30	30,3
Total	99	100,0

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
Autor: Edison Maldonado

5.1.2 Resultados de la aplicación de la Batería para la Evaluación de Factores Psicosociales

A continuación se describen los resultados de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), se presentarán los resultados generales, por dominio y por dimensión, también se reflejarán las comparaciones de dichos resultados, entre ambas agencias de trabajo.

5.1.2.1 Resultados generales de factores psicosociales

El 63,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, lo cual puede asociarse con altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

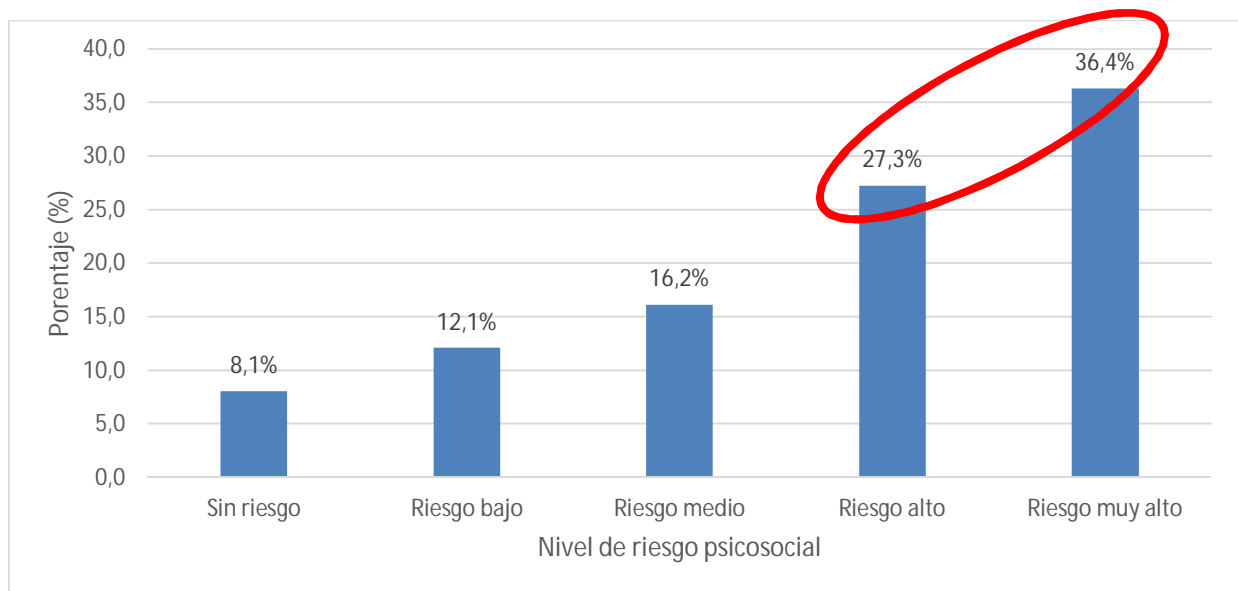


Gráfico N°1
 Nivel de riesgo psicosocial general

5.1.2.2 Factores psicosociales por agencia de trabajo

En ambas ciudades, el mayor porcentaje de los sujetos se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, la ciudad de Guayaquil presenta al 38,9% (IC 95%: 24,75-55,17) de sujetos en nivel de riesgo psicosocial alto, mientras que el 38,9% (IC 95%: 24,75-55,17) se encuentra en nivel de riesgo muy alto.

En la ciudad de Quito, presenta al 20,6% (IC 95%: 12,34-32,31) de sujetos en nivel de riesgo psicosocial alto, mientras que el 34,9% (IC 95%: 24,29-47,28) se encuentra en nivel de riesgo muy alto.

Estos porcentajes pueden asociarse con altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

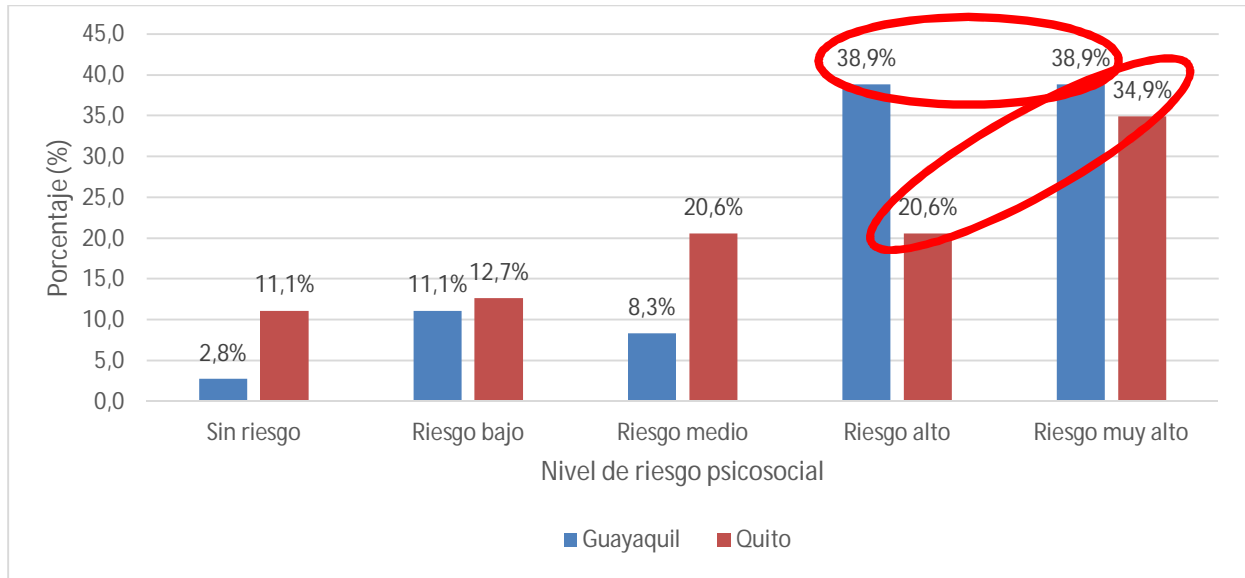


Gráfico N°2
Nivel de riesgo psicosocial por agencia de trabajo

5.1.2.3 Factores psicosociales por dominio Demandas del Trabajo

El 44,5% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, este porcentaje está relacionado a altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

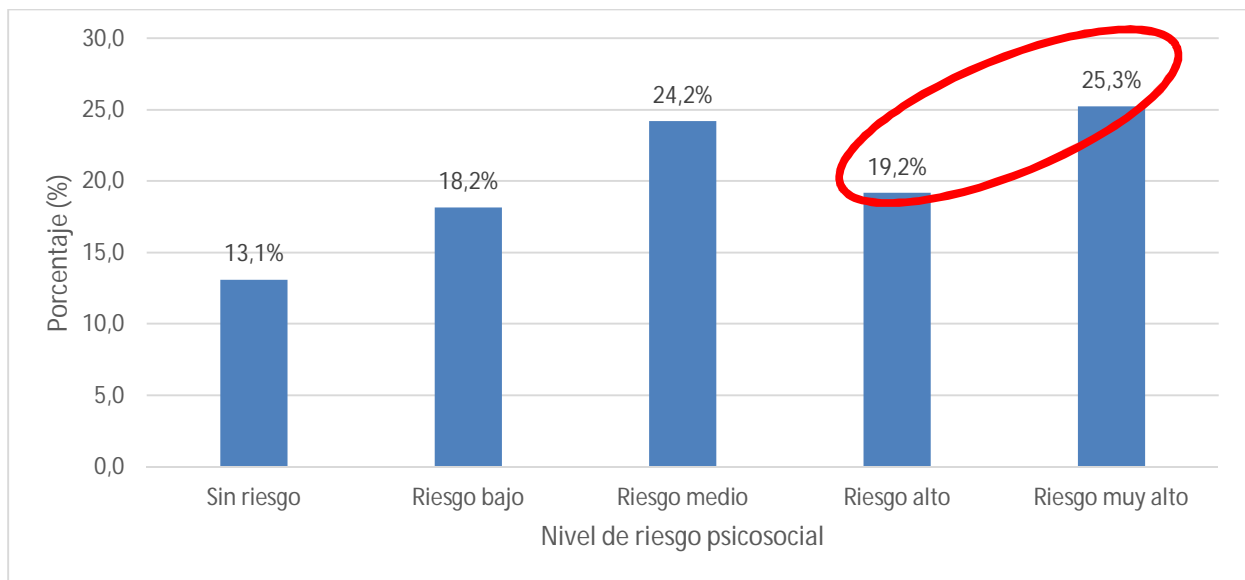


Gráfico N°3
Dominio Demandas del Trabajo

5.1.2.4 Dominio Demandas del Trabajo por agencia de trabajo

En la agencia de Guayaquil, el 58,4% de los sujetos se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, en la agencia de Quito este porcentaje es de 36,5%, estos porcentajes pueden asociarse con altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

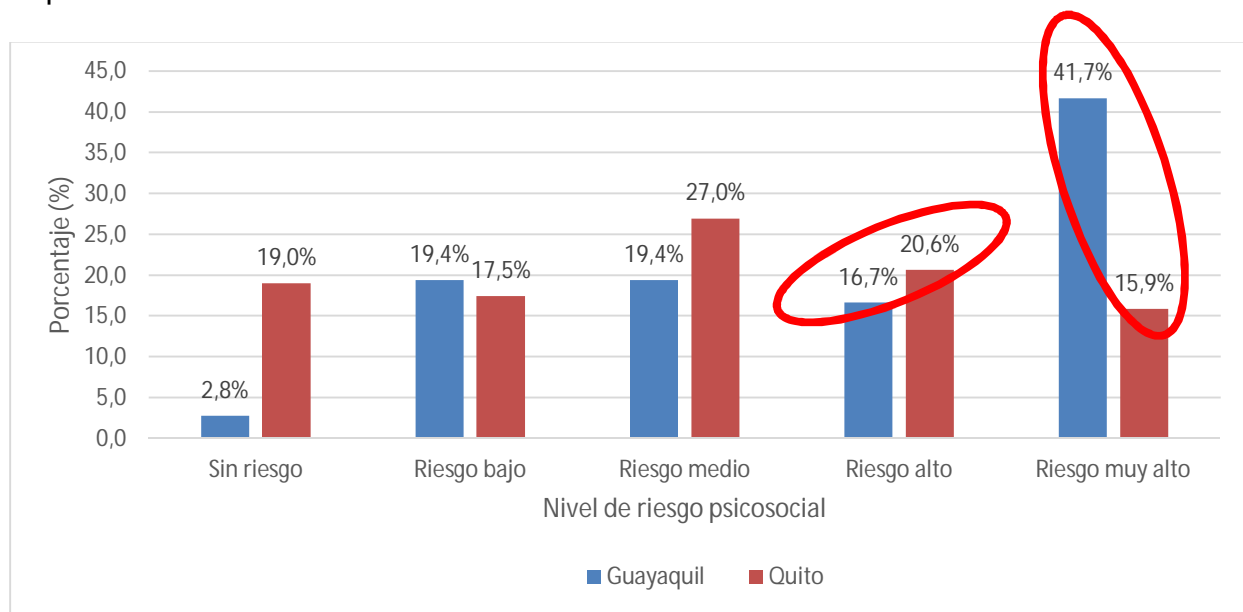


Gráfico N°4
Dominio Demandas del Trabajo por agencia de trabajo

5.1.2.5 Factores psicosociales por dominio Control Sobre el Trabajo

El 59,6% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado a altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

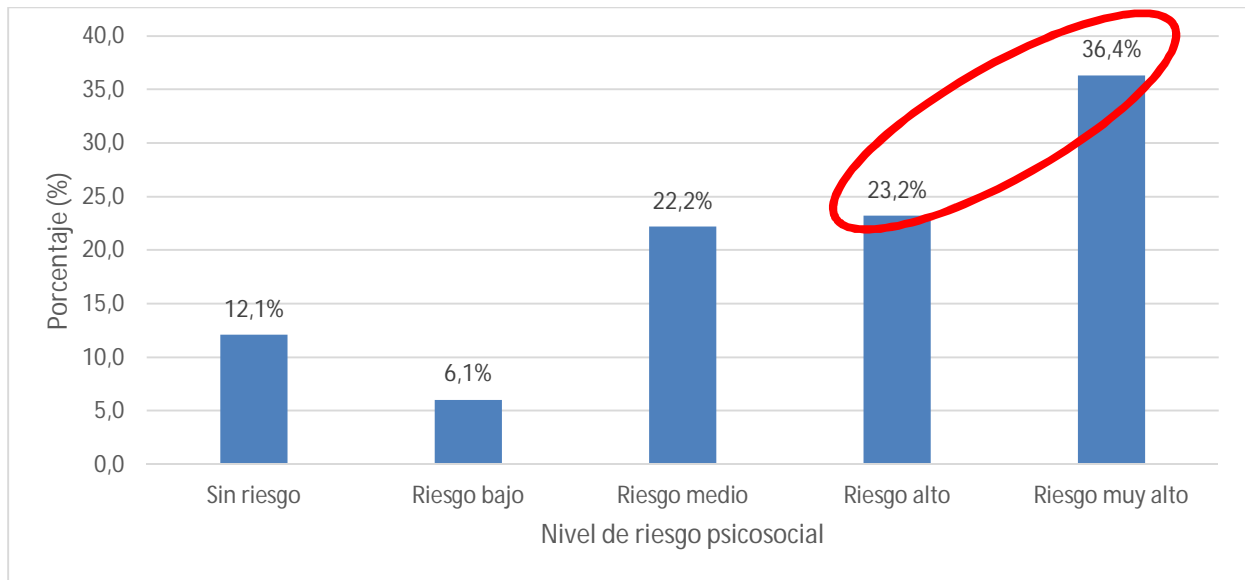


Gráfico N°5
Dominio Control sobre el Trabajo

5.1.2.6 Dominio Control Sobre el Trabajo por agencia de trabajo

En la agencia de Guayaquil, el 58,3% de los sujetos se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, en la agencia de Quito este porcentaje es de 60,3%.

Los porcentajes expuestos pueden asociarse con altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

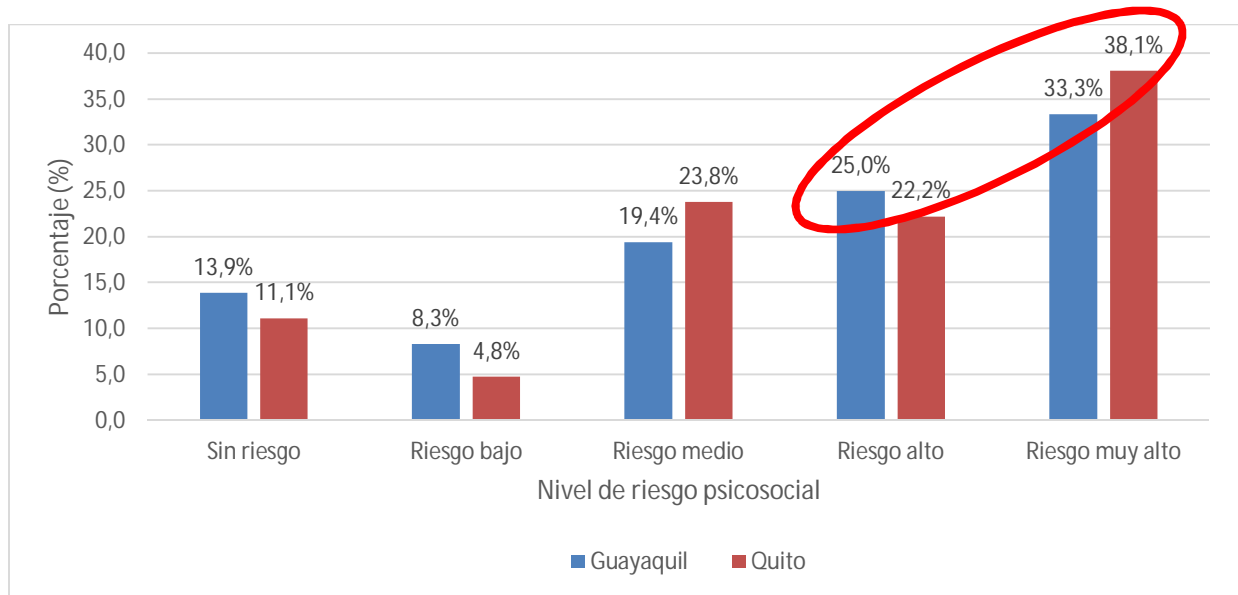


Gráfico N°6
Dominio Control sobre el Trabajo por agencia de trabajo

5.1.2.7 Factores psicosociales por dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

El 59,6% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado a altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

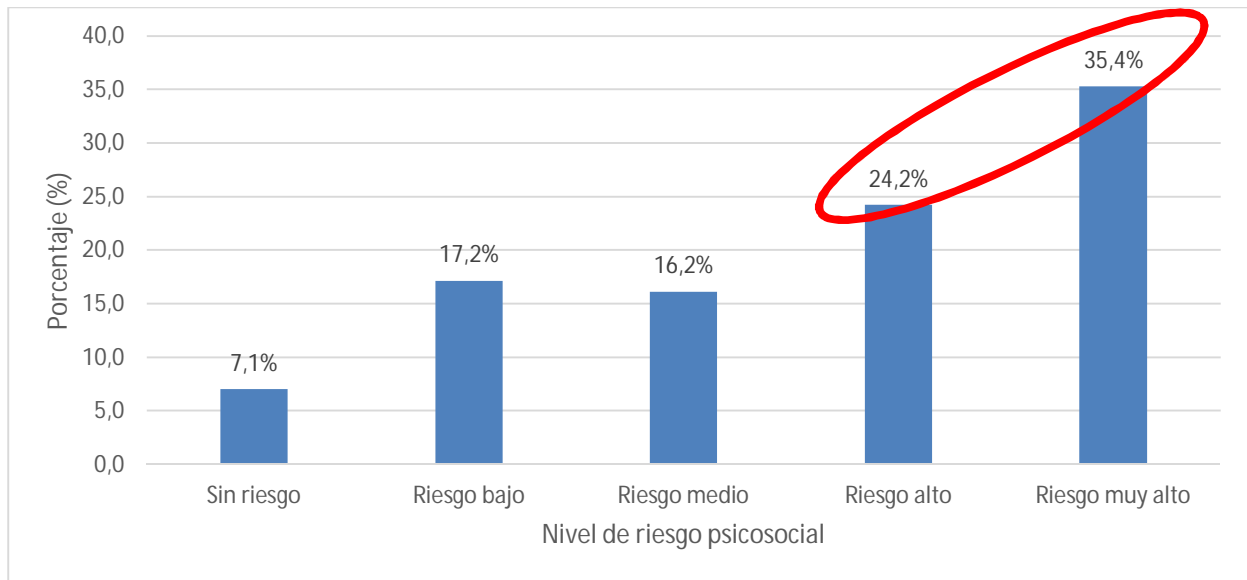


Gráfico N°7
Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

5.1.2.8 Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo por agencia de trabajo

En la agencia de Guayaquil, el 63,9% de los sujetos se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, en la agencia de Quito este porcentaje es de 57,1%.

Los porcentajes expuestos pueden asociarse con altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

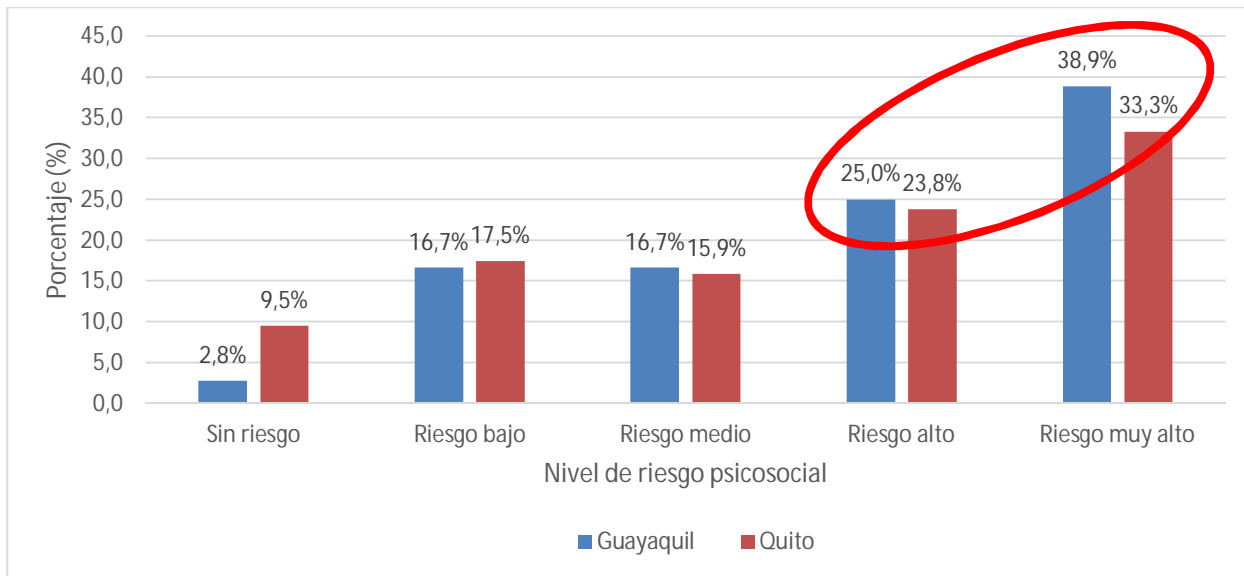


Gráfico N°8
Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo por agencia de trabajo

5.1.2.9 Factores psicosociales por dominio Recompensas

El 67,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

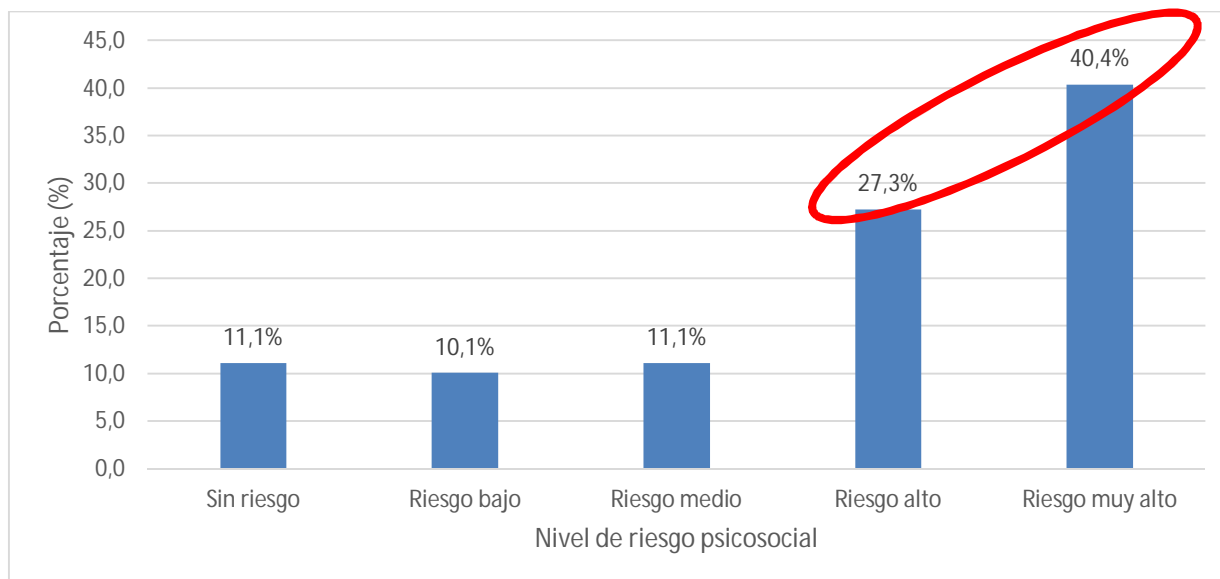


Gráfico N°9
Dominio Recompensas

5.1.2.10 Dominio Recompensas por agencia de trabajo

En la agencia de Guayaquil, el 77,8% de los sujetos se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, en la agencia de Quito este porcentaje es de 61,9%.

Los porcentajes expuestos pueden asociarse con altas respuestas de estrés de los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

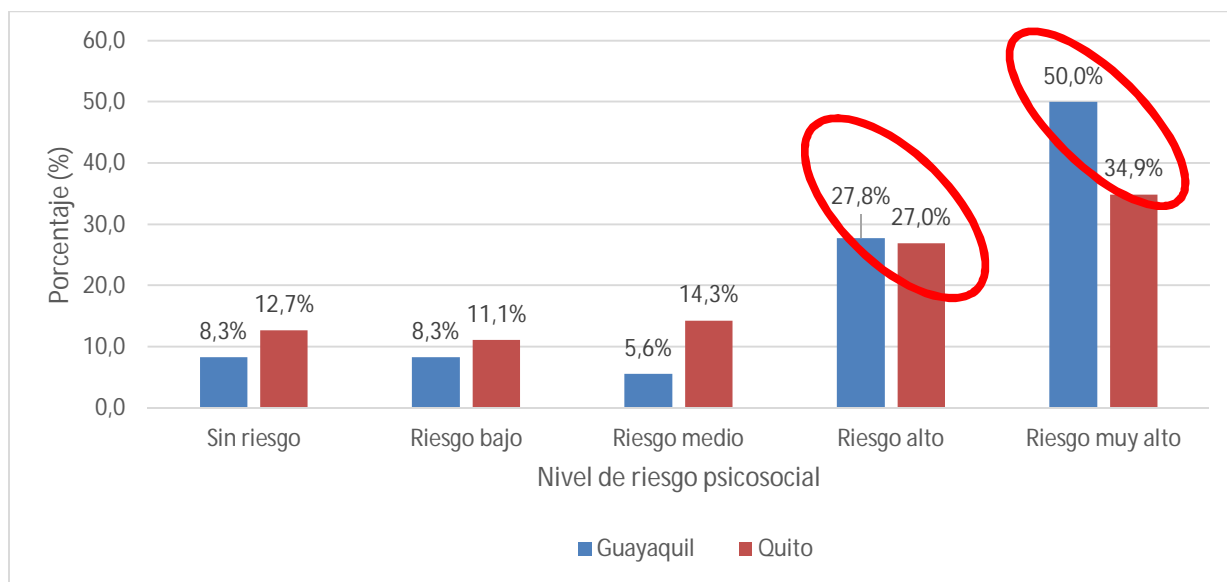


Gráfico N°10
Dominio Recompensas por agencia de trabajo

5.1.2.11 Factores psicosociales por dimensión Características de Liderazgo

El 53,5% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

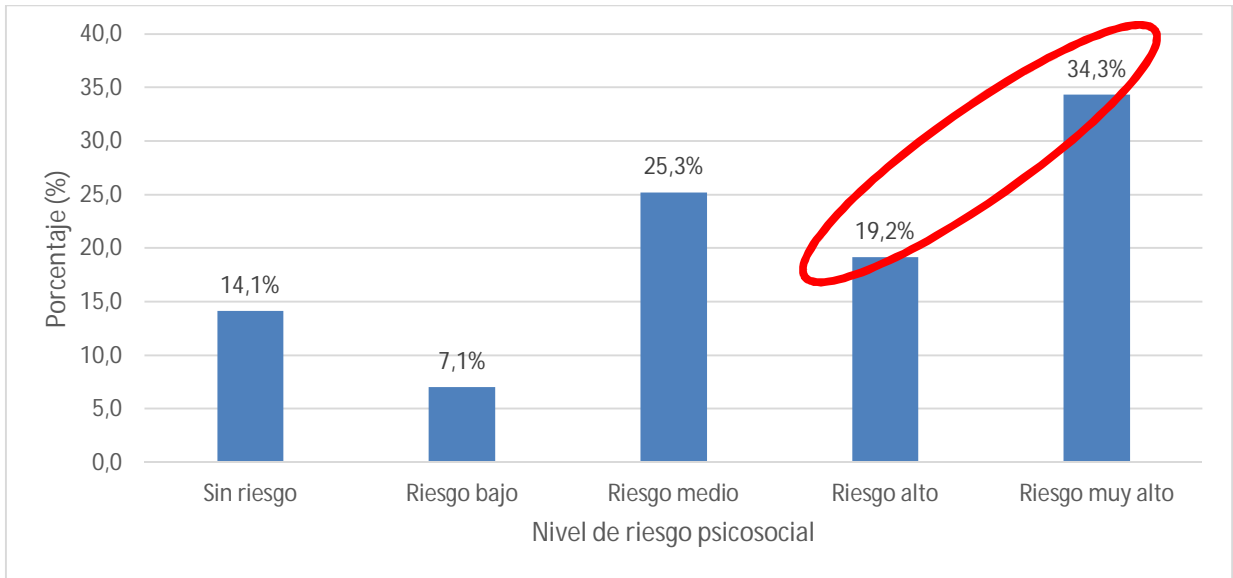


Gráfico N°11
Dimensión Características de Liderazgo

5.1.2.12 Factores psicosociales por dimensión Relaciones Sociales

El 48,5% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

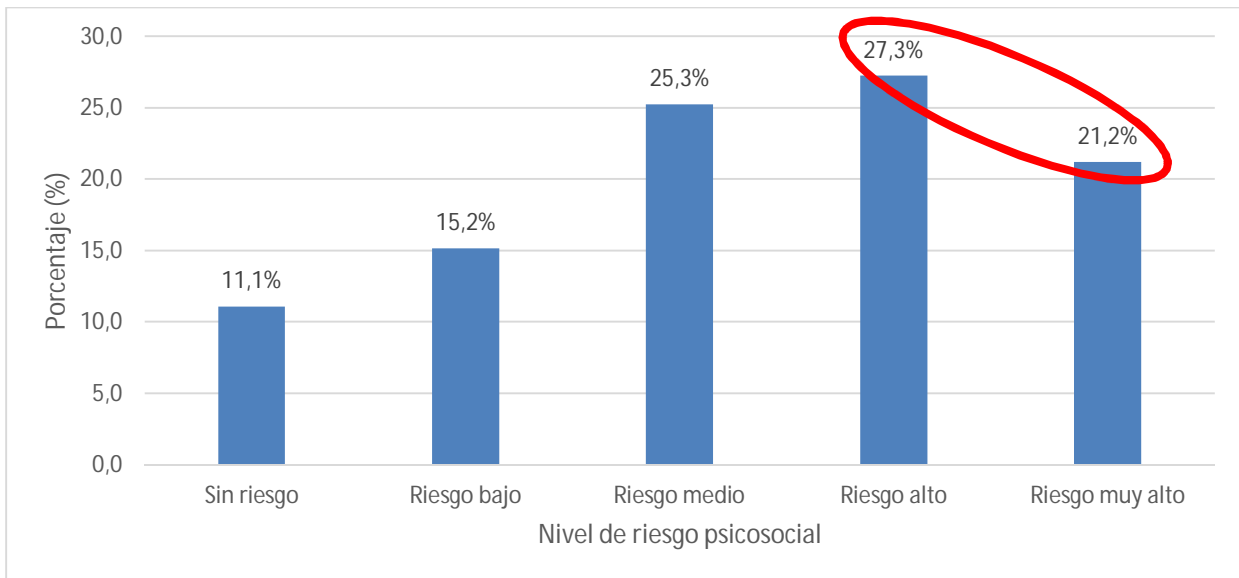


Gráfico N°12
Dimensión Relaciones Sociales

5.1.2.13 Factores psicosociales por dimensión Retroalimentación del Desempeño

El 65,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

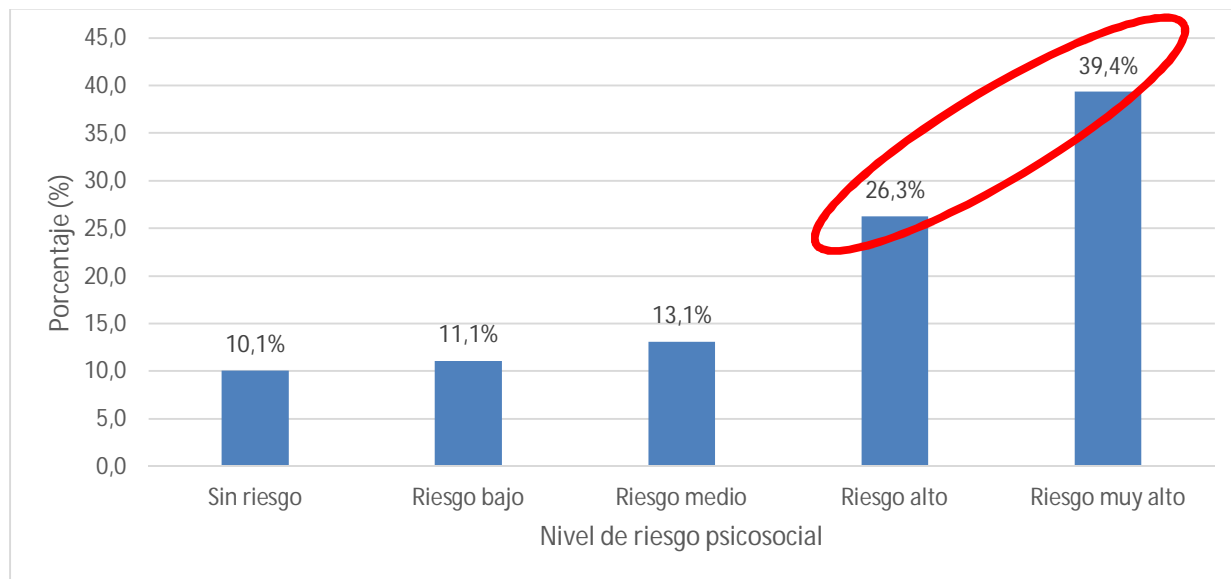


Gráfico N°13
Dimensión Retroalimentación del Desempeño

5.1.2.14 Factores psicosociales por dimensión Oportunidades de Desarrollo de Habilidades

El 34,4% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

Por otro lado, el 44,4% de los sujetos, se encuentran en fuera de riesgo psicosocial.

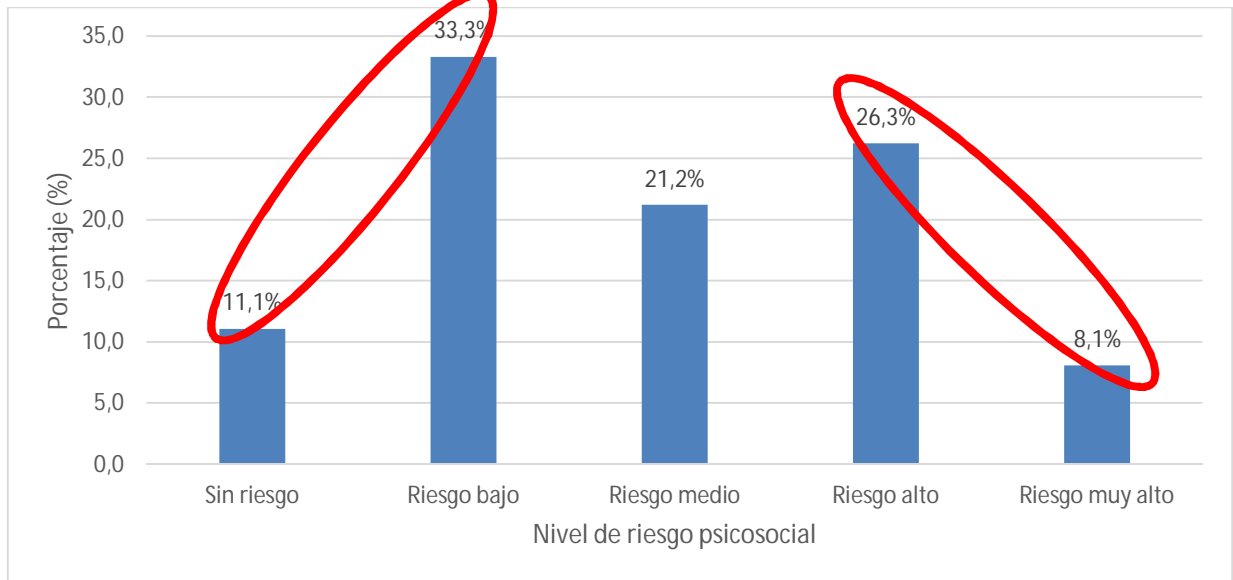


Gráfico N°14
Dimensión Oportunidades de Desarrollo de Habilidades

5.1.2.15 Factores psicosociales por dimensión Control y Autonomía

El 14,2% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

El 68,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles que no representan riesgo psicosocial.

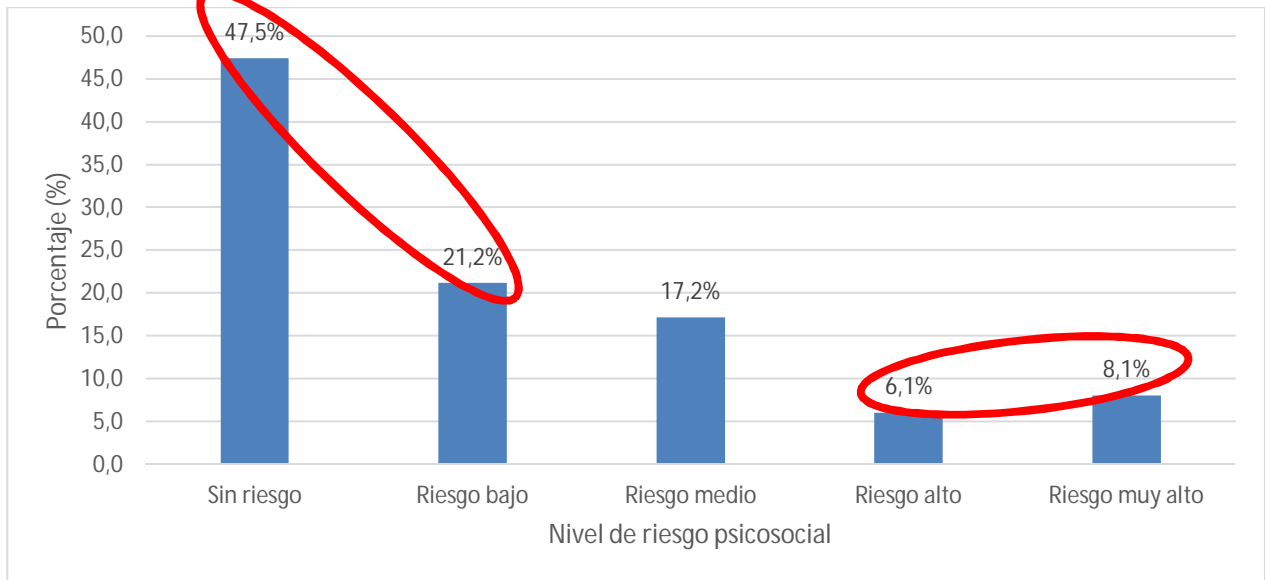


Gráfico N°15
Dimensión Control y Autonomía

5.1.2.16 Factores psicosociales por dimensión Participación y Manejo del Cambio

El 57,6% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y que requiere una intervención inmediata.

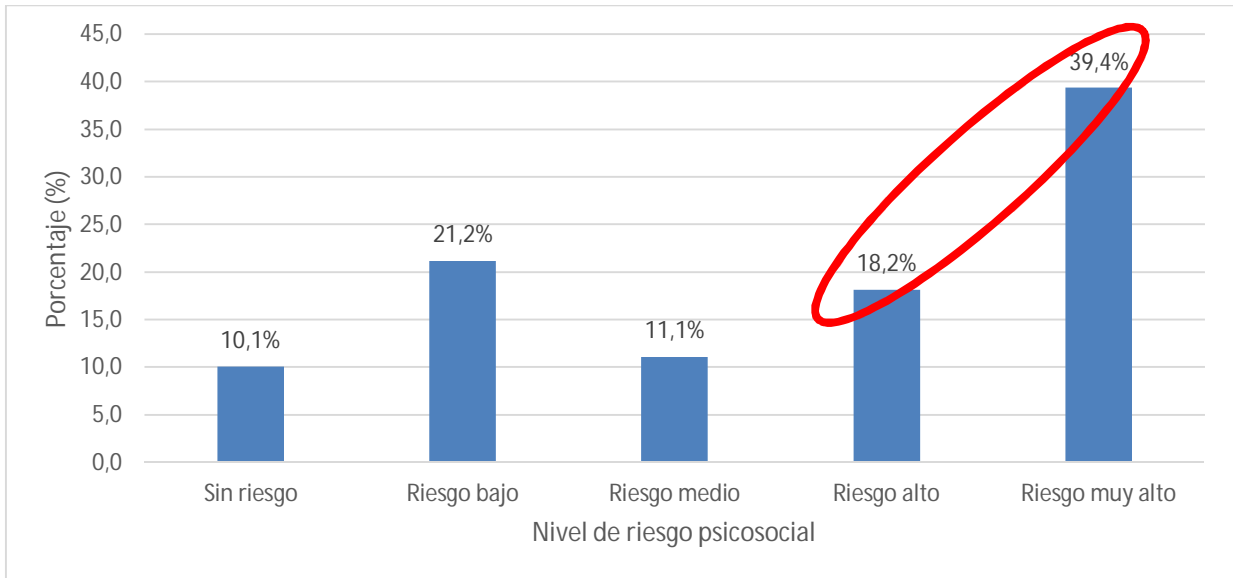


Gráfico N°16
Dimensión Participación y Manejo del Cambio

5.1.2.17 Factores psicosociales por dimensión Claridad de Rol

El 73,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y que requiere una intervención inmediata.

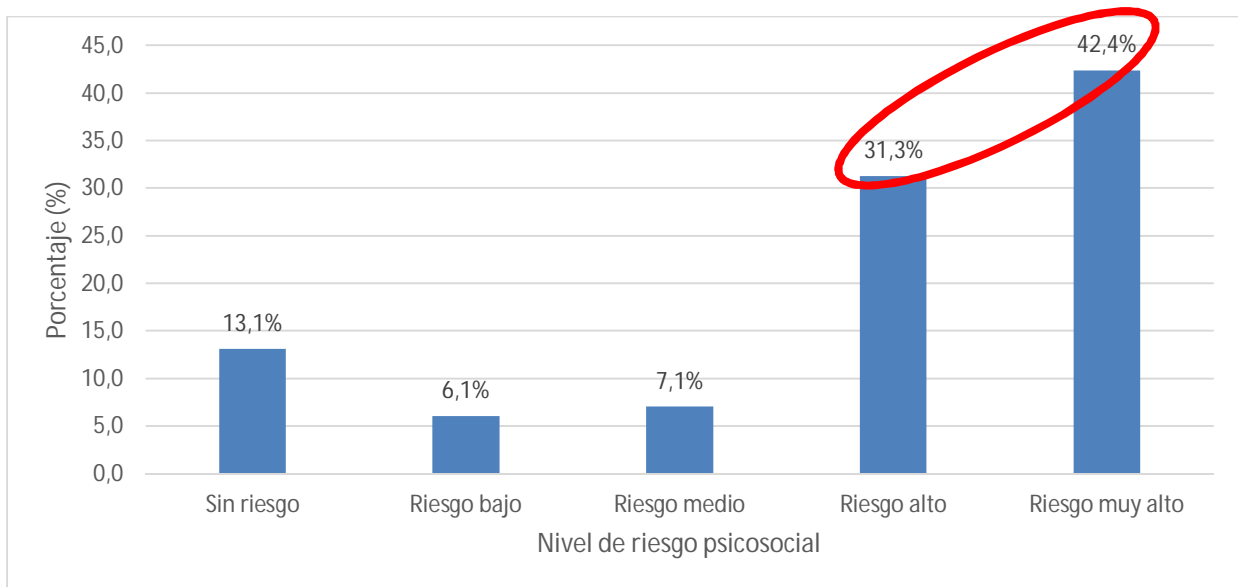


Gráfico N°17
Dimensión Claridad de Rol

5.1.2.18 Factores psicosociales por dimensión Capacitación

El 70,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y que requiere una intervención inmediata.

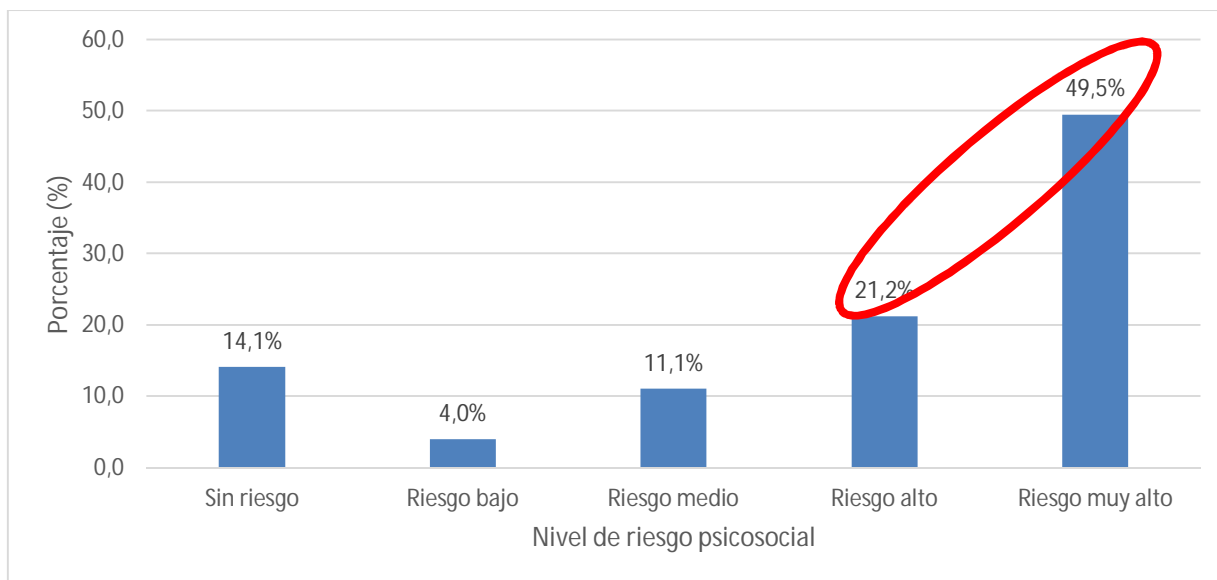


Gráfico N°18
Dimensión Capacitación

5.1.2.19 Factores psicosociales por dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico

El 72,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles que no representan riesgo psicosocial.

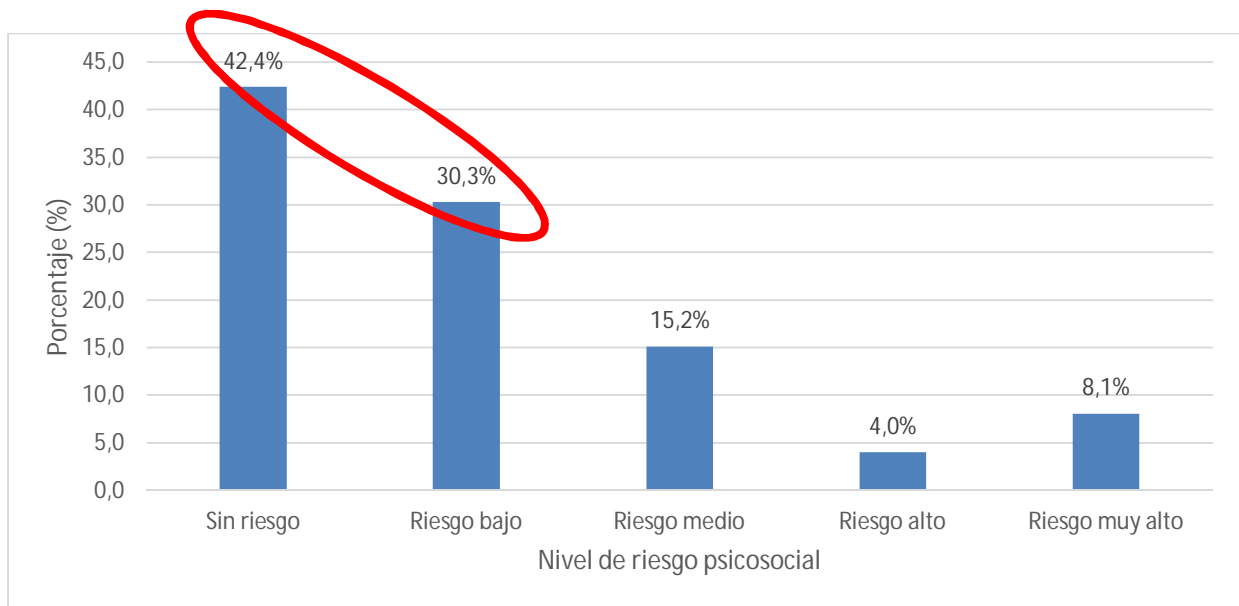


Gráfico N°19
Dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico

5.1.2.20 Factores psicosociales por dimensión Demandas Emocionales

El 50,5% de los sujetos no presentan afectación psicosocial, al ubicarse en niveles sin riesgo y riesgo bajo, por otro lado, el 29,3% se encuentra en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto.

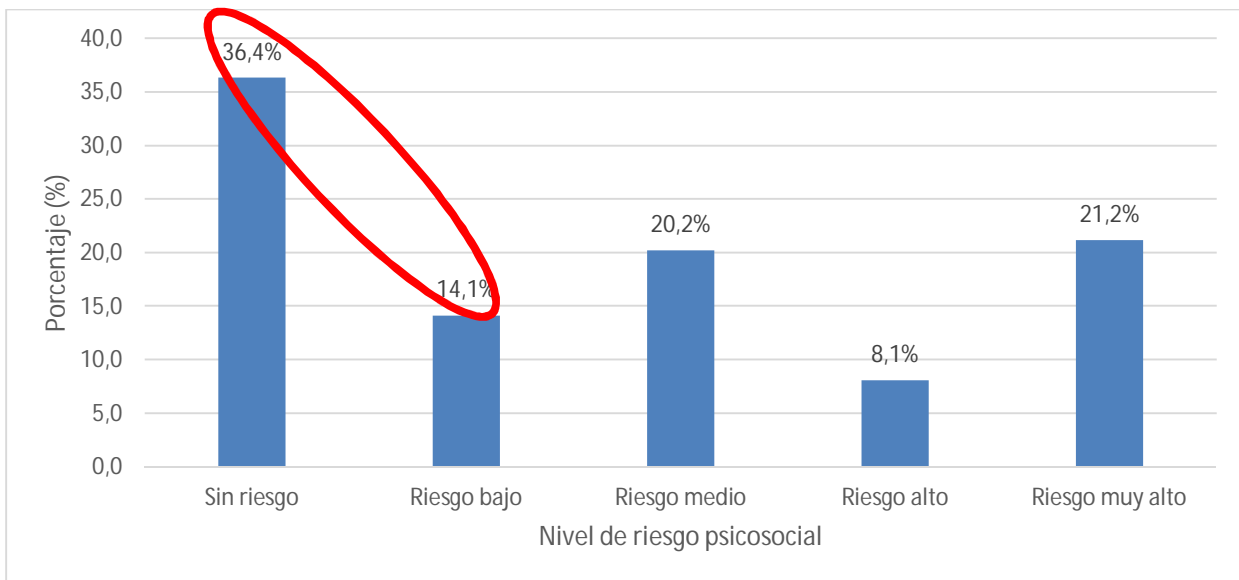


Gráfico N°20
Dimensión Demandas Emocionales

5.1.2.21 Factores psicosociales por dimensión Demandas Cuantitativas

El 45,5% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata, mientras que el 37,4% se encuentran fuera de riesgo psicosocial.

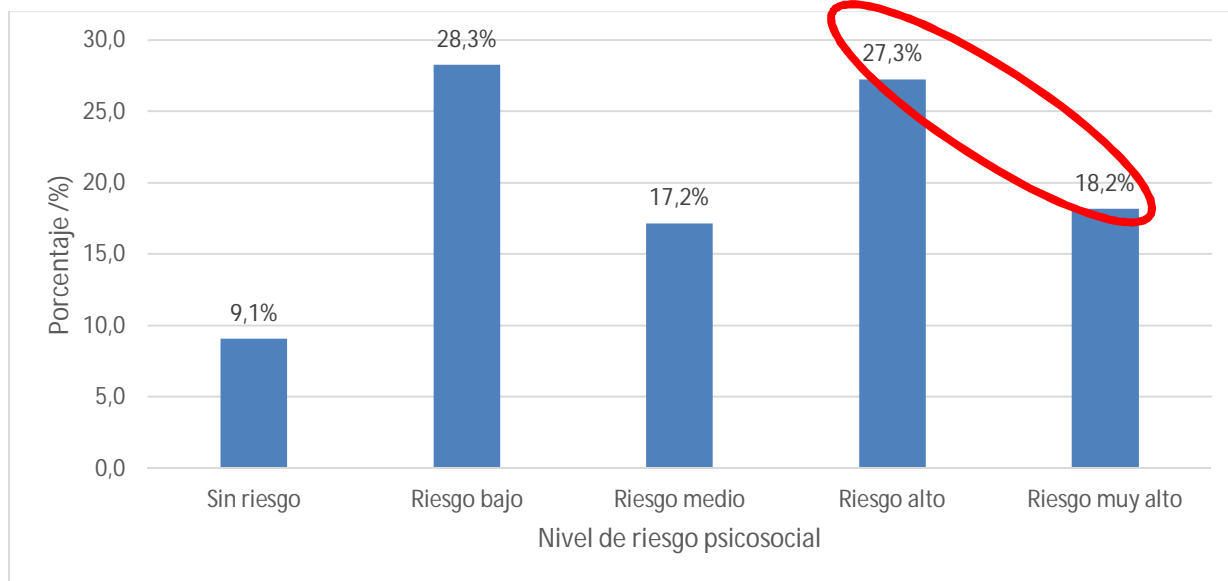


Gráfico N°21
Dimensión Demandas Cuantitativas

5.1.2.22 Factores psicosociales por dimensión Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral

El 45,5% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata, mientras que el 41,1% se encuentran fuera de riesgo psicosocial.

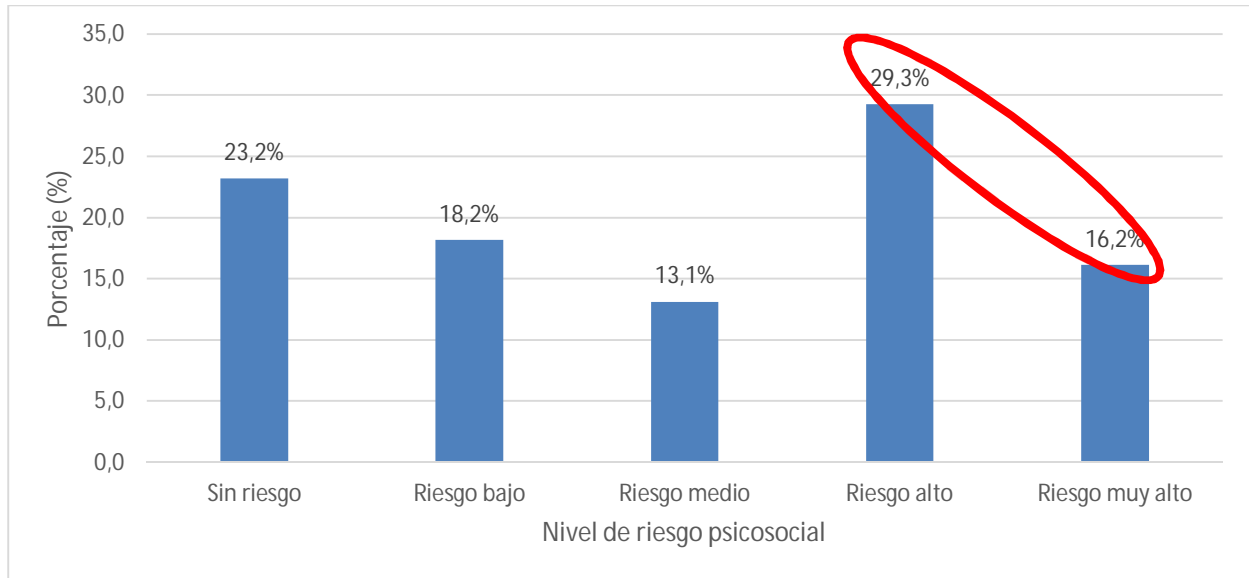


Gráfico N°22
Dimensión Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral

5.1.2.23 Factores psicosociales por dimensión Demandas de Carga Mental

El 59,6% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

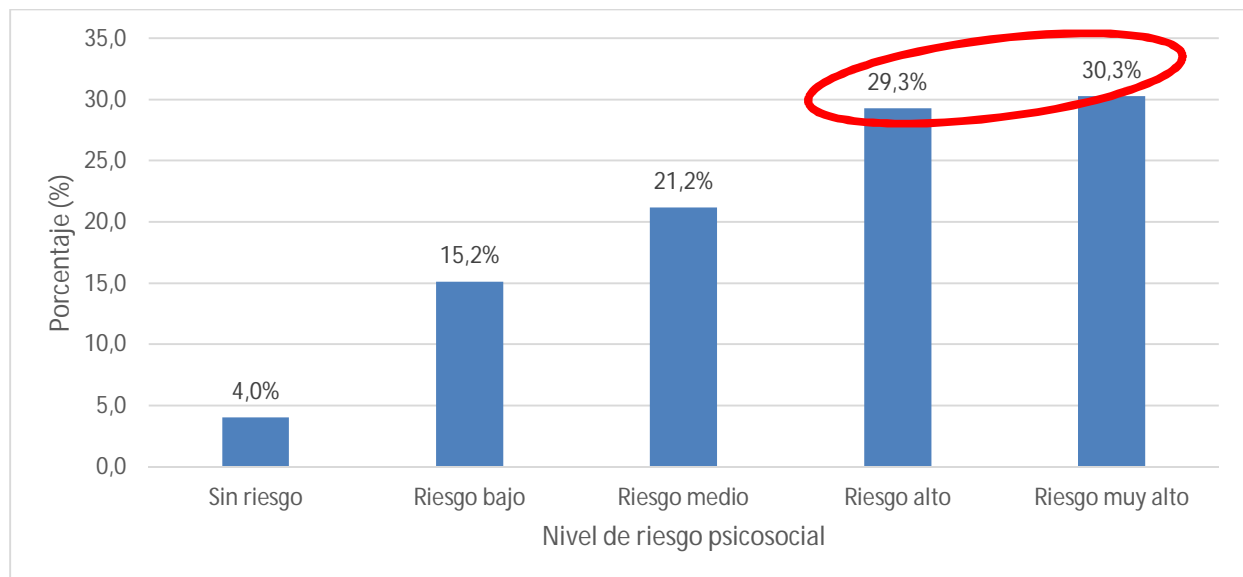


Gráfico N°23
Dimensión Demandas de Carga Mental

5.1.2.24 Factores psicosociales por dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo

El 56,6% de los sujetos no presentan afectación psicosocial, al ubicarse en niveles sin riesgo y riesgo bajo.

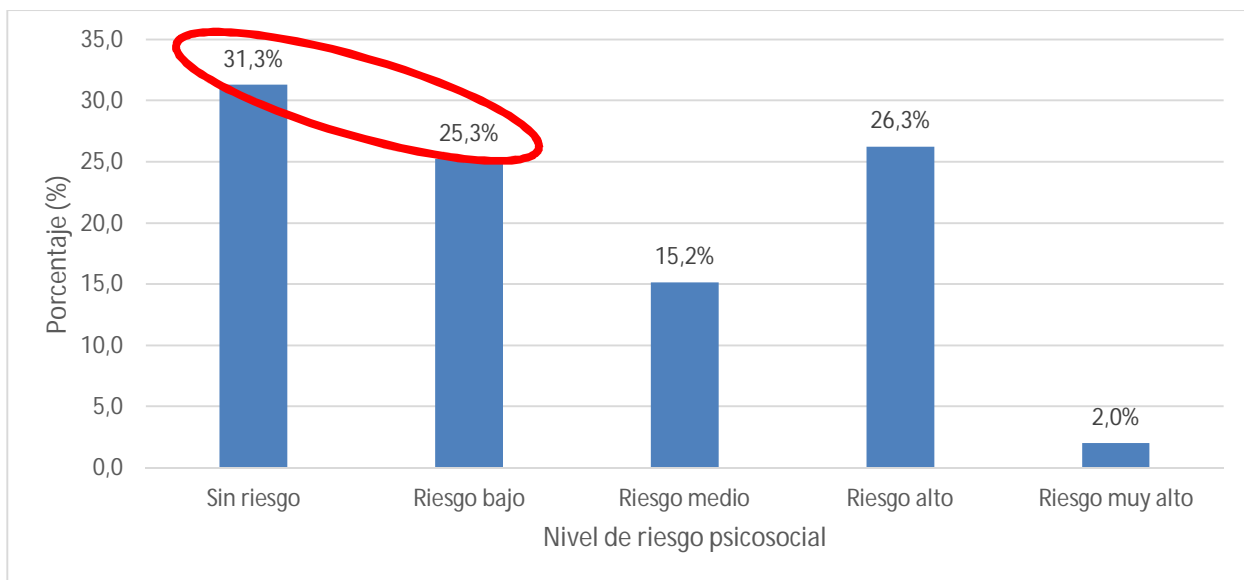


Gráfico N°24
Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo

5.1.2.25 Factores psicosociales por dimensión Recompensas Derivadas de la Pertenencia

El 51,5% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

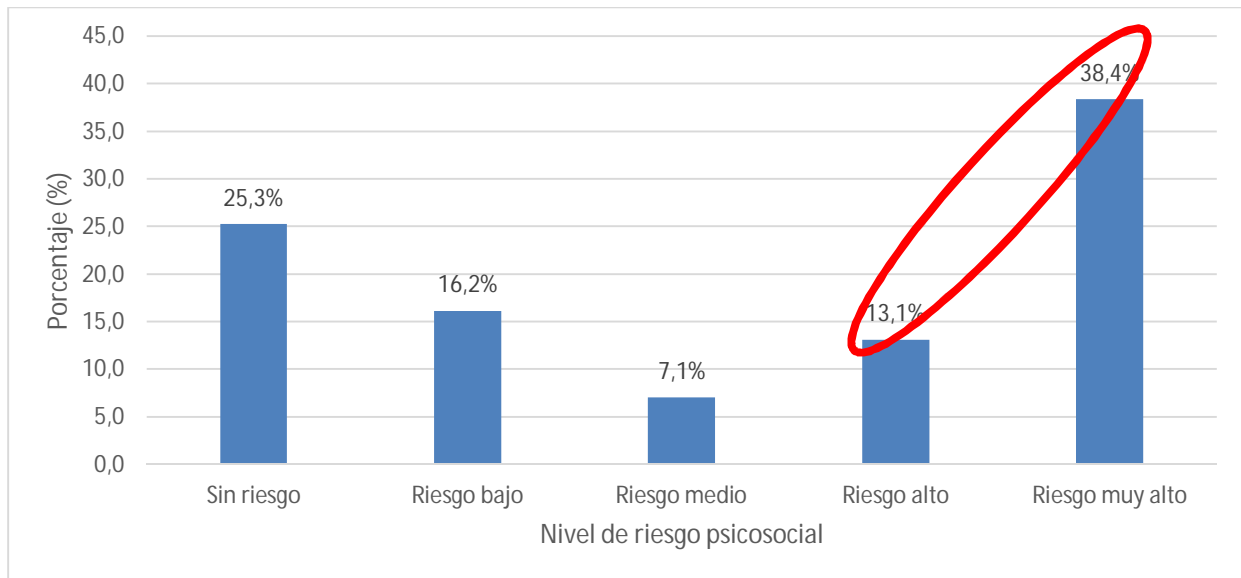


Gráfico N°25
Dimensión Recompensas Derivadas de la Pertenencia

5.1.2.26 Factores psicosociales por dimensión Reconocimiento y Compensación

El 65,7% de los sujetos que participaron en el estudio, se encuentran en niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, porcentaje relacionado con altas respuestas de estrés en los sujetos, y requieren una intervención inmediata.

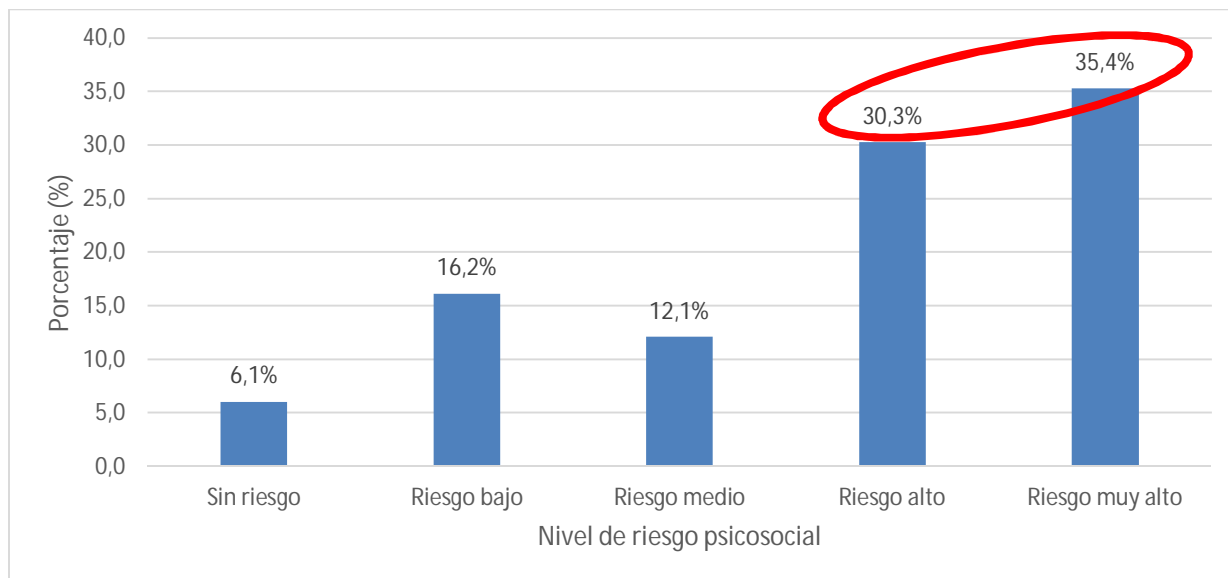


Gráfico N°26
Dimensión Reconocimiento y Compensación

5.1.3 Resultados de la aplicación del cuestionario NASA TLX

A continuación se describen los resultados de la aplicación del cuestionario Nasa TLX, para la determinación de la carga mental presente en los sujetos que participaron en el proceso de investigación.

5.1.3.1 Resultados generales de carga mental

El 100% de la población presenta niveles de afección de carga mental, el 59,6% (IC 95%: 49,74-68,73) de los sujetos se ubica en un nivel medio, mientras que el 40,4% (IC 95%: 31,27-50,26) se ubica en un nivel alto, porcentaje de la población con la que se debe trabajar e intervenir inmediatamente.

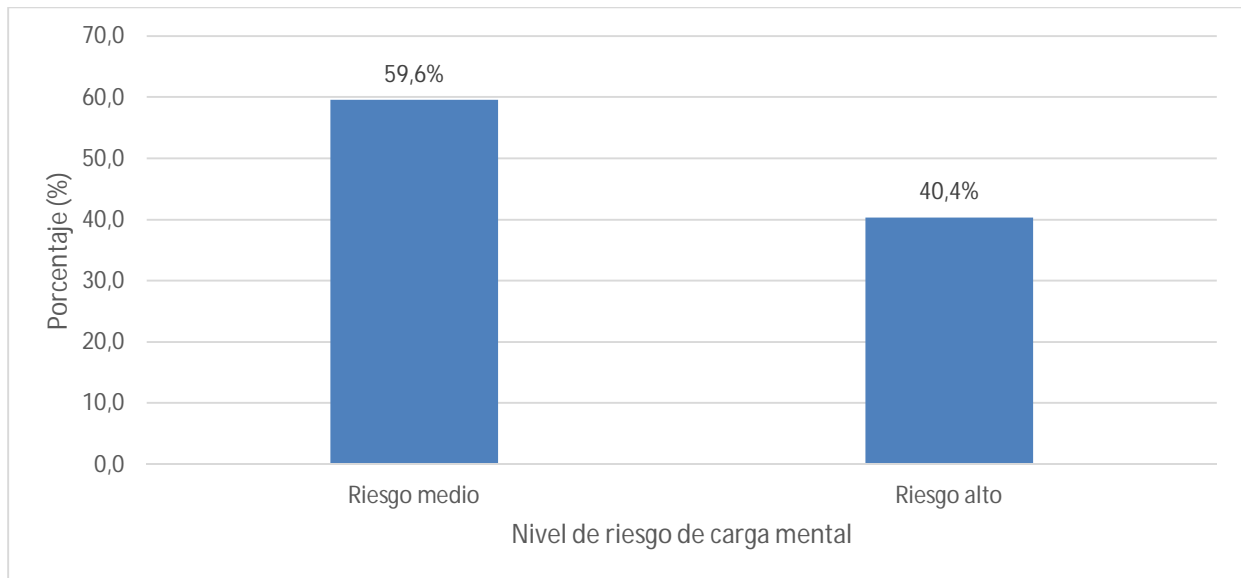


Gráfico N°27
Frecuencia por nivel de riesgo de carga mental

5.1.3.2 Carga mental por agencia de trabajo

En ambas ciudades, el mayor porcentaje de los sujetos se encuentran con un nivel de riesgo medio de carga mental, Guayaquil 61,1% (IC 95%: 44,86-75,22) y Quito 58,7% (IC 95%: 46,42-70,04).

Sin embargo, los porcentajes de población en riesgo alto de carga mental, en Guayaquil son de 38,9% (IC 95%: 24,78-55,14) y en Quito del 41,27% (IC 95%: 29,26-53,58), y es en estos sujetos, en los que se debe trabajar e intervenir inmediatamente.

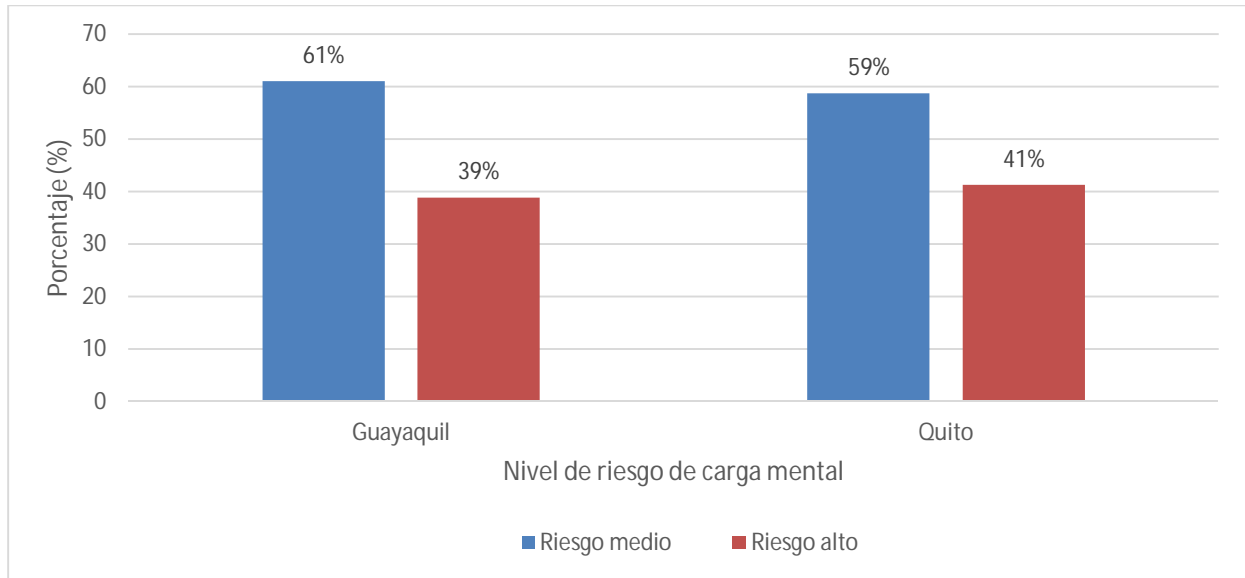


Gráfico N°28
Frecuencia de carga mental por agencia de trabajo

5.1.4 Correlación entre dimensiones psicosociales y carga mental

Para la determinación de la correlación entre las variables de factores psicosociales evaluadas y la carga mental de los sujetos, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Considerando el valor de significancia (p) menor a 0,05, se puede determinar la correlación entre las siguientes dimensiones psicosociales con carga mental:

- Demandas cuantitativas, con una correlación (p) de 0,009.
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, con una correlación (p) de 0,028.
- Demandas de carga mental, con una correlación (p) de 0,016.

Tabla N°19

Correlación entre dimensiones psicosociales y carga mental

Rho de Spearman	Factores psicosociales	r	,147
		p	,146
		n	99
	Características de liderazgo	r	,020
		p	,846
		n	99
	Relaciones sociales	r	,058
		p	,570
		n	99
	Retroalimentación del desempeño	r	,085
		p	,403
		n	99
	Oportunidades de desarrollo de habilidades	r	,143
		p	,157
		n	99
	Control y autonomía	r	,007
		p	,945
		n	99
	Participación y manejo del cambio	r	,038
		p	,711
		n	99
	Claridad de rol	r	,082
		p	,419
		n	99
	Capacitación	r	,027
		p	,791
		n	99
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	r	,151	
	p	,135	
	n	99	
Demandas emocionales	r	,058	
	p	,571	
	n	99	
Demandas cuantitativas	r	,261**	
	p	,009	
	n	99	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	r	,221*	
	p	,028	
	n	99	
Demandas de carga mental	r	,241*	
	p	,016	
	n	99	
Demandas de la jornada de trabajo	r	,022	
	p	,829	
	n	99	
Recompensas derivadas de la pertenencia	r	,122	
	p	,229	
	n	99	
Reconocimiento y compensación	r	,041	
	p	,690	
	n	99	

Fuente: Estudio Carga Mental y Factores Psicosociales
 Autor: Edison Maldonado

5.1.4.1 Demandas cuantitativas

Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo (Villalobos, 2010), estas exigencias tienen una correlación significativa ($p < 0,05$) del 6,8%, en el desarrollo de carga mental de trabajo.

5.1.4.2 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Es la condición que se presenta, cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que realiza un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral (Villalobos, 2010), estas exigencias tienen una correlación significativa ($p < 0,05$) del 4,8%, en el desarrollo de carga mental de trabajo.

5.1.4.3 Demandas de carga mental

Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo, que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta (Villalobos, 2010), estas exigencias tienen una correlación significativa ($p < 0,05$) del 5,8%, en el desarrollo de carga mental de trabajo.

Si bien es cierto, los porcentajes de significancia antes mencionados son bajos, nos dan un indicio de la existencia de la correlación entre estas dimensiones psicosociales y el desarrollo de carga mental.

5.1.5 Correlación entre factores psicosociales y las diferentes agencias

Para determinar la correlación entre factores psicosociales y las diferentes agencias, se basó en los intervalos de confianza obtenidos en el apartado 5.1.2.2 de la presente investigación, determinando de esta manera, que no existe relación entre los factores psicosociales y la pertenencia a una de las diferentes agencias de trabajo de la empresa en específico.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos durante la presente investigación, ayudan a determinar que no existe relación entre la carga mental y los factores psicosociales, a los que está expuesto el personal administrativo de la empresa de medicina prepagada.

Sin embargo, al analizar las dimensiones que componen el cuestionario psicosocial por separado, y determinar la correlación con la carga mental, podemos determinar que tres dimensiones psicosociales tienen una relación significativa.

La comprobación de esta correlación, se relaciona con lo descrito por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, quienes mencionan que la carga mental es uno de los factores de riesgo psicosocial más importantes, asociado a las características de la tarea. Esto se comprueba si verificamos las puntuaciones obtenidas de la dimensión Demandas de Carga Mental, donde contamos con el 29,6%

de los sujetos en riesgo psicosocial alto, y el 30,6% de en riesgo psicosocial muy alto, además, se obtuvo una correlación significativa, entre esta dimensión y la evaluación de carga mental realizada.

En relación a las Demandas Cuantitativas presentes en el trabajo, entendiendo demandas cuantitativas como las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, también contamos con una correlación significativa entre esta dimensión y los resultados de carga mental obtenidos. Esto se relaciona con el enfoque relacionado con las exigencias de la tarea definido por Hancock y Chignell (1986), quienes mencionan que los requisitos de la tarea constituyen el estrés, y los trabajadores tratan de adaptarse o de enfrentarse a las exigencias impuestas, de la misma forma que lo harían con otras formas de estrés.

Igualmente, se afirma lo enunciado en la NTP 534 – Factores de carga mental, donde se menciona a las Exigencias de la tarea, como como un factor para el desarrollo de carga mental, la nota técnica de prevención dice que: *en las situaciones de trabajo, son muy diversos los factores que contribuyen a la carga de trabajo mental y que ejercen presiones sobre la persona que lo desempeña. La carga de trabajo mental puede ser inadecuada cuando uno o más de los factores identificados es desfavorable y la persona no dispone de los mecanismos adecuados para afrontarlos* (INSHT, 1999).

Varios estudios han determinado la manera en que afecta el trabajo, en el entorno familiar del trabajador, Edwards & Rothbard (2000), por ejemplo, describen seis modelos -causales y no causales- que relacionan la vida familiar y la vida laboral.

En el modelo "Spillover Theory" (Staines, 1980) se postula que a pesar de los límites físicos y temporales entre el trabajo y familia, las emociones y conductas en una esfera se transfieren a la otra (por ejemplo, situaciones en la que los empleados que han tenido un mal día en el trabajo transfieren su malestar al hogar) (Jiménez y Moyano, 2008). Considerando los resultados obtenidos en la dimensión psicosocial, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, podemos ver que el 13,3% de los sujetos se ubicaron en un riesgo psicosocial medio, el 29,6% en riesgo psicosocial alto, y el 16,3% en un nivel de riesgo psicosocial muy alto. Podemos ver que efectivamente, los sujetos ven afectada su vida familiar debido a las situaciones presentes en el trabajo, lo cual a su vez tiene una correlación significativa, con la presencia de carga mental en los sujetos.

6.2 Conclusiones

- La prevalencia de factores de riesgo psicosocial en la agencia de Guayaquil fue del 38,9% (IC 95%: 24,75-55,17) de sujetos en nivel de riesgo psicosocial alto, y del 38,9% (IC 95%: 24,75-55,17) de sujetos en nivel de riesgo muy alto, mientras que en la agencia de Quito fue del 20,6% (IC 95%: 12,34-32,31) de sujetos en nivel de riesgo psicosocial alto, y del 34,9% (IC 95%: 24,29-47,28) de sujetos en riesgo muy alto.

- La prevalencia de riesgo alto de carga mental en la agencia de Guayaquil fue de 38,9% (IC 95%: 24,78-55,14) y en Quito del 41,27% (IC 95%: 29,26-53,58).
- Considerando los intervalos de confianza obtenidos en los factores de riesgo psicosocial evaluados, no existe diferencia de exposición a factores psicosociales entre ambas agencias.
- Analizando las correlaciones entre las dimensiones psicosociales y la carga mental evaluada, se pudo determinar que existen 3 dimensiones psicosociales que presentan una correlación significativa ($p < 0,05$) con la carga mental, según el coeficiente de correlación de Spearman, las dimensiones significantes son: demandas cuantitativas, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de carga mental.

6.3 Recomendaciones

La empresa debe:

- Fortalecer las competencias de los jefes y gerentes de las diferentes áreas, con el fin de que se conviertan en una fuente de control del riesgo psicosocial de sus departamentos, fomenten un ambiente de trabajo seguro, desempeñen un liderazgo situacional, generen campos de participación y retroalimentación del desempeño, y fomenten el desarrollo de habilidades del personal.
- Realizar un análisis de la asignación de tareas y la carga de trabajo de las diferentes áreas de la empresa, con el fin de que se garantice una distribución equitativa del trabajo y evite la extensión de la jornada de los trabajadores.

- Contratar a una persona que desempeñe las funciones de trabajo social, con el fin de que se inicie un trabajo de análisis de la situación personal de los trabajadores, e identificar factores de trabajo que puedan afectar en su vida familiar, y viceversa.
- Implementar un programa de pausas activas de trabajo, que evite el apareamiento de síntomas de estrés, reduzca los errores, y mejore el desempeño de los trabajadores.
- Llevar a cabo una evaluación de los factores de riesgo psicosocial de manera anual, con el fin de que se mantenga un control sobre dichos factores.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, R. (2010). Valuación ergonómica de carga mental y factores de riesgo psicosocial del trabajo, en profesionales, técnicos y administrativos de un centro de rehabilitación de salud mental privado. Universidad de Chile. Recuperado de: www.revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/download/10563/10641.

Albert, J., Torres, J. (2003). Cuestionario para evaluar la carga mental en los trabajos con P.V.D. Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública. Recuperado de: www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_8/n8Art1.pdf

Arenas, F., Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. Pensamiento Psicológico. Recuperado de: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4391181.pdf

Chávez, J. (2013). Efectos sicosociales de la carga mental a la que se encuentran expuestos los empleados del área de finanzas de una empresa manufacturera. Revista Eidos. Recuperado de: <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/4213>.

Cortés, J. (2011). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Madrid, España: Tébar.

Creus, A. (2011). Técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona, España: Marcombo.

Díaz, E., Rubio, S., Martín, J., Luceño, L., (2010). Estudio psicométrico del índice de carga mental NASA-TLX con una muestra de trabajadores españoles. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000300003&script=sci_arttext

Flores, C. (2012). Evaluación ergonómica mediante el método E-Lest en oficinistas y trabajadores del cartón. Universidad de Guanajato. Recuperado de: http://contents.prevencionintegral.com/system/files/paper/19173/field_version_pdf_protegido/2359_unlocked.pdf

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México D. F., México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1986). La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_179.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). Carga mental de trabajo: fatiga. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1999). Carga mental de trabajo: factores. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_534.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000). Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_544.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II). Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de:

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)

Jiménez, A., Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Revista Universum N°23. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci_arttext

Juárez, A. (2008). Efectos psicológicos del trabajo: su concepción y hallazgos en algunos centros ocupacionales en México. Revista Salud Pública y Nutrición. Recuperado de: http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/efectos_piscolgicos.htm.

Laurig, W., Vedder, J. (2001). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Capítulo 29 - Ergonomía. Organización Internacional de Trabajo. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>

López, M. (2010). Generalización al ámbito laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/10252/1/T31574.pdf>

Luceño, L., Martín J., Rubio S., Díaz E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Universidad Complutense de España. Recuperado de: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf

Mansilla, F. (2012). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. Psicología Online. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>

Moreno, B., Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Oviedo, H., Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009

Rubio, S., Díaz E., Martín J. (2008). Carga mental en vigilantes de seguridad. Revista de Psicología y Educación. Recuperado de: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2800139.pdf

Vilaret, A. (2013). Carga mental y síndrome de burnout en docentes a tiempo completo de una universidad de Quito. Revista Eidos. Recuperado de: <http://www.ute.edu.ec/modulos/revista011/Download.aspx?path=%5C%5Csvrquito09%5CPortal%5Cimagenes%5Crevistas%5C7%5Carticulos%5C59c836e4-9a1e-49b5-9f57-7523b98fff19.pdf>.

Villalobos, G. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de la protección social. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?id=497>.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO DEL MÉTODO NASA TLX

1. Lea detenidamente la descripción de las siguientes dimensiones de la carga mental.

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
Exigencia mental	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea (p.e. pensar, decidir, calcular, recordar, mirar, buscar, etc.).
Exigencia física	Cantidad de actividad física que requiere la tarea (p.e. pulsar, empujar, girar, deslizar, etc.)
Exigencia temporal	Nivel de presión temporal sentida. Razón entre el tiempo requerido y el disponible.
Esfuerzo	Grado de esfuerzo mental y físico que tiene que realizar el sujeto para obtener su nivel de rendimiento.
Rendimiento	Hasta qué punto el sujeto se siente insatisfecho con su nivel de rendimiento.
Nivel de frustración	Hasta qué punto el sujeto se siente inseguro, estresado, irritado, descontento, etc. durante la realización de la tarea.

2. De acuerdo a su criterio, escoja de los siguientes pares de dimensiones, la dimensión que considere que le da más peso a su carga mental de trabajo

PARES			
Exigencia mental		Exigencia física	
Exigencia mental		Exigencia temporal	
Exigencia mental		Esfuerzo	
Exigencia mental		Rendimiento	
Exigencia mental		Frustración	
Exigencia física		Exigencia temporal	
Exigencia física		Esfuerzo	
Exigencia física		Rendimiento	
Exigencia física		Frustración	
Exigencia temporal		Esfuerzo	
Exigencia temporal		Rendimiento	
Exigencia temporal		Frustración	
Esfuerzo		Rendimiento	
Esfuerzo		Frustración	
Rendimiento		Frustración	

3. Teniendo presente las definiciones de las dimensiones, colocar un punto en cada escala, de acuerdo a su experiencia en la tarea que realiza.

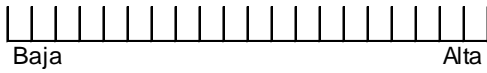
Exigencia mental



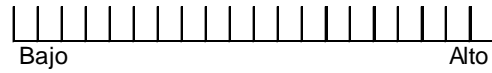
Exigencia física



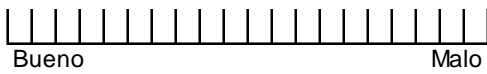
Exigencia temporal



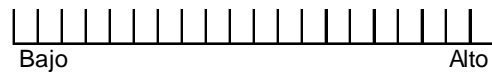
Esfuerzo



Rendimiento



Frustración



ANEXO 2: CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		✖		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					