

**IDENTIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL,
CARGA MENTAL Y ANSIEDAD, EN UN GRUPO DE DOCENTES DE LA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD UBICADA EN LA
CIUDAD DE CARTAGENA.**

Autores

Betty Succar Martelo, Claudia Patricia Julio Sabalza

Asesor

Ps. Yolanda Sierra Castellanos

**UNIVERSIDAD TECNOLOGÍA DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Sociales
Programa de Psicología
Cartagena de Indias D.T. y C.
2007.**

**IDENTIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL,
CARGA MENTAL Y ANSIEDAD, EN UN GRUPO DE DOCENTES DE LA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD UBICADA EN LA
CIUDAD DE CARTAGENA.**

Succar, B; Julio, C.P; Sierra.Y*

**UNIVERSIDAD TECNOLOGÍA DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Sociales
Programa de Psicología
Cartagena de Indias D.T. y C.
2007**

Tabla de contenido

Resumen	1
Capítulo primero	2
Introducción	2
Justificación	4
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Capítulo segundo	9
Carga Mental: Conceptualización y definiciones	9
Salud y trabajo	9
Salud ocupacional	10
<i>Riesgo ocupacional</i>	12
<i>Accidente de Trabajo</i>	12
<i>Enfermedad profesional</i>	13
Clasificación de factores de riesgo ocupacional	13
Factores de Riesgo Psicosocial	16
Carga Mental	23
Dimensiones de la carga mental	26
Satisfacción laboral	26
Ansiedad	28
Estrategias para la medición de la carga mental	28

Capítulo tercero	31
Investigaciones y estudios realizados	31
Capítulo cuarto	35
Método	35
Capítulo quinto	39
Resultados	39
Capítulo sexto	58
Conclusiones y Recomendaciones	58
Referencias	62
Anexos	66

Lista de Anexo

Anexo A

Cuestionario de Análisis sobre Factores Psicosociales presentes en los docentes universitarios

Lista de Tablas

Tabla 1

Distribución de la población de acuerdo con la universidad donde trabaja

Tabla 2

Distribución de la población por edades

Tabla 3

Distribución de la población por género

Tabla 4

Distribución de la población por estado civil

Tabla 5

Distribución de la Población por jornada laboral

Tabla 6

Distribución de la Población por jornada laboral

Tabla 7

Distribucion de la poblacion por años de experiencia en la docencia

Tabla 8

Distribución de la Población por número de estudiantes en sus clases

Tabla 9

Distribución de la Población por padecimiento de enfermedad medica

Tabla 10

Distribucion de la poblacion según el grado de satisfaccion como docente

Tabla 11

Distribución de la Población según el nivel de satisfacción en cuanto a la realización profesional

Tabla 12

Distribucion de la poblacion según el nivel de satisfaccion de las relaciones personales con los alumnos

Tabla 13

Distribucion de la poblacion según el nivel de satisfaccion de las relaciones personales con los compañeros

Tabla 14

Distribucion de la poblacion según el nivel de satisfaccion con respecto a la universidad donde laboran

Tabla 15

Distribucion de la poblacion por nivel de satisfaccion con relacion a la perspectiva sociolaboral

Tabla 16

Distribucion de la poblacion según el grado de satisfaccion percibido en el area de investigacion

Tabla 17

Distribución de la Población según el tiempo de atención que debe mantener en su trabajo

Tabla 18

Distribución de la Población según los niveles de atención que debe mantener para realizar su labor

Tabla 19

Distribucion de la poblacion según la cantidad de tiempo disponible para realizar su trabajo

Tabla 20

Distribución de la población según recuperación del tiempo por retraso

Tabla 21

Distribución de la población de acuerdo con la rapidez para realizar sus tareas

Tabla 22

Distribución de la Población según la frecuencia de errores en la ejecución de su labor

Tabla 23

Distribución de la Población según el tipo de consecuencias que trae al cometer un error en la ejecución de su labor

Tabla 24

Distribucion de la poblacion según el nivel de fatiga al terminar la jornada laboral

Tabla 25

Distribución de la Población según la cantidad de información que maneja para realizar su trabajo

Tabla 26

Distribución de la Población de acuerdo con la complejidad de la información que maneja para realizar su trabajo

Tabla 27

Distribución de la Población de acuerdo con la complejidad del trabajo que realiza

Tabla 28

Distribución de la Población de acuerdo con el esfuerzo mental relacionado con el dominio de la materia impartida

Tabla 29

Distribución de la Población según el esfuerzo generado por los medios y recursos didácticos disponibles para realizar su labor

Tabla 30

Distribución de la Población de acuerdo con el esfuerzo adicional que genera la preparación de los alumnos en niveles anteriores

Tabla 31

Distribución de la Población de acuerdo al nivel de ansiedad como estado

Tabla 32

Distribución de la Población según el nivel de ansiedad como rasgo

**IDENTIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL,
CARGA MENTAL Y ANSIEDAD, EN UN GRUPO DE DOCENTES
DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD
UBICADA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.**

Ps. Yolanda Sierra Castellanos*

Succar, B., Julio, C.P.**

Resumen

El propósito de este trabajo fue realizar un estudio de tipo descriptivo que permitiera identificar los niveles de satisfacción laboral, carga mental y ansiedad en un grupo de docentes que laboran en la facultad de psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar, ubicada en la ciudad de Cartagena. Su marco de referencia se centró en la definición y clasificación de los factores de riesgo psicosocial, carga mental, la satisfacción y ansiedad así como también las estrategias de medición de la carga mental; de igual manera, se investigó sobre estudios o evidencia empírica que soportara el tema de interés así como las principales estrategias para la medición y evaluación de los factores de riesgos psicosociales. De acuerdo con lo anterior, se aplicó el Cuestionario de análisis sobre factores Psicosociales presentes en docentes universitarios, elaborado por Fuentes (1999) y adaptado en la Facultad de Psicología de la Universidad El Bosque. Los 21 participantes del estudio fueron en su totalidad docentes que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales en el Programa de Psicología. A partir de los resultados obtenidos, las conclusiones más importantes fueron: Los docentes universitarios, tienen la tendencia a manejar niveles de carga mental que oscilan entre lo moderado y lo bajo. Altos niveles de satisfacción en cuanto a su labor como docente, las relaciones interpersonales establecidas con los compañeros de trabajo y estudiantes; y además cuentan con los recursos de apoyo suficiente para el desempeño de su labor, lo que posibilita que estos se vean exentos de padecer un alto nivel de carga mental. En cuanto a la ansiedad se halló que los docentes manifiestan algún nivel de ansiedad proveniente de las exigencias laborales.

Palabras Claves: Salud laboral, salud ocupacional, factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral, carga mental y ansiedad.

* Docente Minor en Psicología Organizacional

** Estudiantes del Minor en Psicología Organizacional

Capítulo Primero

Introducción

La prevención de riesgos profesionales en su más amplia dimensión, consiste en evitar que se den una serie de situaciones o de incidencias que puedan suponer cualquier problema sobre la salud o el bienestar del trabajador. Este presupuesto, supone que se debe ser consciente y conocer tanto los daños que se pueden originar en la salud del individuo, como las fuentes que originan esos daños.

En el ámbito de las organizaciones del trabajo, no solamente los aspectos técnicos pueden suponer una amenaza sobre los individuos. Si bien los problemas de naturaleza física del individuo, originados por motivos técnicos son más evidentes, más próximos y tal vez más prioritarios. No se debe olvidar que el conjunto de problemas de origen psicosocial, por la frecuencia e incidencia con la que se presentan, tienen graves repercusiones no sólo sobre la salud y el bienestar del individuo, sino también sobre otros aspectos, como por ejemplo, el rendimiento, la calidad y la eficacia del trabajo o servicio realizado. Un gran número de estudios vienen investigando las relaciones que existen entre una gran variedad de problemas físicos, psíquicos y sociales y las condiciones psicosociales de trabajo.

En razón a lo anterior, el presente estudio de tipo Descriptivo tiene como objetivo identificar los niveles de satisfacción laboral, carga mental y ansiedad en un grupo de docentes de la facultad de psicología de una universidad ubicada en la ciudad de Cartagena.

El concepto *factores psicosociales* busca en sí, observar la interacción entre el trabajo, el medio y satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización del

mismo, las capacidades del trabajador, sus necesidades y cultura, así como su situación personal fuera del trabajo a través de sus percepciones y experiencias, que pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción laboral.

Básicamente, el propósito del presente estudio es identificar los niveles de satisfacción laboral, carga mental y ansiedad en un grupo de docentes de la facultad de psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar ubicada en la ciudad de Cartagena.

Bajo esta perspectiva, el tema de investigación se presentará en seis capítulos; el primero, corresponde al aspecto introductorio del tema, la justificación y los objetivos que persigue.

El segundo, presenta la respectiva revisión conceptual tanto de carga mental, como de referentes a la salud laboral, salud ocupacional, factores de riesgos psicosocial, satisfacción laboral y ansiedad.

El tercer capítulo se refiere, a la revisión empírica que contempla las investigaciones que se han realizado siguiendo un ordenamiento científico esbozado en el marco de referencia consultado, esto permite observar las relaciones de los conceptos estudiados con la realidad que se observa en el entorno organizacional y la importancia de continuar trabajando estos tópicos.

El capítulo cuarto especifica el método que se utilizó, incluyendo una explicación del instrumento, Cuestionario elaborado por Fuentes Rodrigues y fue modificado por Sierra y colaboradores (Universidad el Bosque), el cual fue aplicado a los docentes del programa de Psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar; El capítulo quinto, esbozará los resultados encontrados, en el cual se responderá a la pregunta de investigación formulada.

Finalmente en el capítulo sexto, se presentará el análisis de los resultados a la luz de los planteamientos de la pregunta de investigación realizada, la manera en que se relacionan los datos a la luz del marco teórico y se realizará una autocrítica de las posibles dificultades que se haya presentado, y que pudieran estar incidiendo en los resultados. Así como el impacto en la población objetivo en aras de formular propuestas de intervención y constituir las bases para futuras investigaciones a desarrollar.

Justificación

La importancia de promover el bienestar y la salud en el interior de las instituciones laborales es tan evidente como la dificultad resultante de su puesta en práctica. De ahí el surgimiento y amplia propagación de una herramienta multidisciplinaria, la salud ocupacional, encaminada a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, velando así por el bienestar físico, social y mental de estos en su ambiente laboral e impulsando la calidad de vida y por consiguiente la productividad social y económica de la empresa. (Hernández, 2005)

Consecuentemente, las organizaciones al plantear su necesidad de abordar los asuntos relacionados con la promoción del bienestar y la salud pueden hacerlo a través de dos estrategias. La primera se fundamenta en la puesta en marcha de programas específicos con el fin de intervenir en algún problema concreto ya presente; la segunda, se encamina hacia la prevención y desarrollo de la salud y el bienestar conjugándolos a la política de la gestión de los recursos humanos, donde son definidos como una inversión. (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004)

Un punto clave en el cumplimiento de los objetivos de la salud ocupacional es la identificación de toda condición del proceso de trabajo o de las instalaciones de la empresa con el potencial para producir un efecto dañino en los trabajadores y trabajadoras, las instalaciones y/o la producción. (Ministerio de Seguridad Social, 2000; Universidad del Valle, 2005) puesto que tales condiciones incrementan la posibilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo e incitan la aparición de enfermedades profesionales.

Dichas condiciones pueden ser de carácter físico-ambiental y/o psicosocial. Esta última es definida por el Comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por la otra, las capacidades del

trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Godoy y Vega, 2000).

Unos de los factores de riesgo psicosocial es la carga laboral que hace parte de los factores inherentes al trabajo, definida por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006) como "el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral". Dicha institución afirma que cualquier actividad humana tiene componentes físicos y mentales y, por tanto, el estudio de cualquier actividad laboral exigirá el análisis de ambos. Los requerimientos físicos suponen la realización de una serie de esfuerzos; así todo trabajo requiere por parte del operario un consumo de energía tanto mayor, cuanto mayor sea el esfuerzo solicitado. Las consecuencias perjudiciales del trabajo físico que con más frecuencia se dan en los trabajadores son la fatiga muscular, las lumbalgias y las lesiones de extremidad superior.

En general las causas que están implicadas en la aparición de estas alteraciones son la realización de grandes esfuerzos, estáticos o dinámicos, la adopción de posturas forzadas, la repetitividad de un movimiento, la falta de pausas, etc. Por otro lado, se define la carga mental como la que viene determinada por la cantidad de información que el trabajador debe tratar por unidad de tiempo. Ello implica recibir una información, analizarla e interpretarla y dar la respuesta adecuada. Se entiende este proceso como la percepción de una serie de informaciones a las que el trabajador debe dar respuesta para la realización de su trabajo.

Teniendo en cuenta los riesgos psicosociales a los que se enfrenta los trabajadores debido a las nuevas formas de organizaciones del trabajo y las nuevas tecnologías, las organizaciones paulatinamente han ido reduciendo la actividad en el trabajo y aumentando la actividad mental, ocasionando en ellos satisfacción en su puesto de trabajo o ansiedad por no tener el control de la situación; por tal motivo se hace pertinente que la psicología ocupacional y organizacional, cuya función es velar por bienestar físico, mental y social de los trabajadores, diseñe y desarrolle nuevas estrategias que le faciliten la identificación de estos riesgos psicosociales en el ambiente laboral.

De otro lado, muchos estudios demuestran que los docentes, médicos, enfermeras y policías, por las características de su profesión, con alta implicación emocional, son más propensos a sufrir algún tipo de riesgo psicosocial, en especial aquellos derivados de la carga mental, la cual puede llegar a sobrepasar su capacidad de respuesta, por el contenido de la información y la cantidad de procesos cognoscitivos que ésta implica, para seleccionar dentro de un número alto de estímulos, aquel que responda mejor a los requerimientos de su tarea. Varios autores, entre ellos Fuentes (2004), propone un modelo cuyo objetivo es estudiar la relación existente entre carga mental, satisfacción laboral y ansiedad en los docentes universitarios, partiendo de la hipótesis que al aumentar la carga mental, se tendría una incidencia negativa, la cual se vería reflejada en la disminución de la satisfacción y en un aumento en los niveles de ansiedad del docente. A partir de este planteamiento, Fuentes (2004), diseñó un instrumento cuyo objetivo inicial fue evaluar dicha relación, el cual fue adaptado por la Facultad de Psicología de la Universidad El Bosque y se encuentra en proceso de validación, tanto interna como externa.

El realizar este tipo de estudios y con base en sus resultados, las instituciones de educación podrán diseñar estrategias para mejorar aspectos directamente relacionados con las condiciones laborales y que pueden estar afectando la carga mental en los docentes, propiciar un mejor clima, revisar las condiciones bajo las cuales se llevan a cabo las clases y la dinámica en general de la organización, para asegurar una mejor calidad de vida en sus docentes, a la vez que en la calidad de la educación impartida.

Adicionalmente, desde hace tres años, el Departamento de Psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar ha venido adelantando trabajos en la línea de la Psicología de las Organizaciones y del Trabajo diferentes trabajos sobre temáticas enmarcadas en los riesgos psicosociales. Dentro de estos trabajos vale la pena mencionar los realizados por: Cuestas, Sierra, Sierra, (2005), quienes realizaron una revisión conceptual de la fatiga laboral como factor de riesgo psicosocial su objeto de estudio fue revisar el tema fatiga laboral sus causas y consecuencias en los trabajadores. Cabe mencionar otro estudio realizado por Escallon, Peláez, y Sierra (2005) llamado sueño, vigilia y calidad de vida laboral, en el cual se realizó una

revisión conceptual de los temas relacionados con el estado de sueño y vigilia, la manera como éstos influyen sobre la productividad y la calidad de vida del trabajador, sus implicaciones en el trabajo y el reconocimiento de la necesidad de intervención en este campo. Otro estudio fue realizado por Sierra, Baena y Cruz, (2006), llamado identificación de factores de riesgo psicosocial del ambiente de trabajo en los empleados administrativos de una empresa dedicada al suministro de personal el propósito de este trabajo fue realizar un estudio descriptivo que permitiera identificar los factores de psicosocial del ambiente de trabajo que prevalecen en los empleados administrativos de una empresa dedicada al suministro de personal ubicada en la ciudad de Cartagena. Y por último otro estudio realizado por De la Hoz, Gonzáles, Sierra, (2007), quienes realizaron una revisión bibliográfica de fatiga laboral como factor de riesgo psicosocial, cuyo objetivo fue ampliar el concepto de fatiga laboral identificando aspectos relacionados con características sociodemográficas, grupos ocupacionales y posibles estrategias de medición e intervención.

En concordancia con lo anterior, continuar trabajando estas temáticas le dará la oportunidad a la Universidad de consolidar más su línea de investigación, enriquecerla conceptualmente y teóricamente, construir y validar instrumentos de medición, diseñar estrategias de intervención, e iniciar estudios de corte descriptivo, correlacional y experimental, entre otros.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un estudio de tipo descriptivo que permita identificar las condiciones laborales asociadas con riesgo psicosocial y establecer su relación con la carga mental, la satisfacción y la ansiedad, en un grupo de docentes universitarios que laboran en la Facultad de Psicología de una universidad ubicada en la ciudad de Cartagena.

Objetivos específicos

Realizar una revisión conceptual de la carga mental y los riesgos psicosociales asociados, estudios y modelos de abordaje.

Identificar estrategias para la evaluación y medición de la carga mental y seleccionar un instrumento aplicable al tipo de población a evaluar.

Determinar las condiciones laborales asociadas a riesgos psicosociales y su relación con la demanda mental en un grupo de docentes universitarios.

Capítulo Segundo

Carga Mental: Conceptualización y definiciones

El bienestar del trabajador se ha constituido como una prioridad para la mayoría de las organizaciones a nivel mundial, entre muchas otras razones, por el impacto que genera sobre los índices de productividad. Por esta razón muchos estudios en el área establecen la existencia de múltiples factores que pueden desestabilizar el estado óptimo del individuo en su lugar de trabajo. En el presente capítulo se realizará un recorrido por dichos factores y sus categorías hasta llegar a uno muy importante para el ámbito laboral: la carga mental, la cual, de no mantenerse en un sano equilibrio podría significar un riesgo para el buen funcionamiento de los individuos y por ende, de la organización a la que prestan sus servicios. Es decir, se hará una revisión acerca del posible impacto de la salud del individuo hacia su esfera laboral, y viceversa, resaltando un producto de resultado de dicha correlación conocido como carga mental. En concordancia con lo anterior, es pertinente establecer desde un principio la dinámica de la relación entre la salud y el trabajo, para luego indagar acerca de esos elementos propios, tanto del individuo como del ámbito laboral, que juegan un papel importante en el establecimiento y desarrollo de éste vínculo.

Salud y Trabajo

Antes de especificar cómo se da la relación entre estos dos aspectos del ser humano resulta oportuno conceptualizar a cada uno de ellos. Según Tejada (2003), la definición de salud fue incorporada en la Constitución de la OMS en 1946, propuesta por Andrija Stampar, pionero croata de salud pública, quien afirmó que la “salud es el

estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades”. Por otra parte, Maruani (2000) define trabajo como aquella actividad de producción de bienes y servicios y conjunto de las condiciones de ejercicio de dicha actividad.

En el establecimiento de la relación de estos dos términos, salud – trabajo, se debe considerar a partir de su bidireccionalidad, tanto positiva como negativa. Con ello se quiere decir que así como el trabajo puede influir en el estado de salud de un individuo, de la misma forma este último incide en la ejecución de su trabajo. Por demás, esta influencia puede ser positiva o negativa. La primera aporta al trabajador aspectos beneficiosos en su esfera personal y social, debido a que está atravesada por la retribución económica que permite al individuo estructurar su tiempo, construir y alimentar sus relaciones, desarrollar su creatividad, adquirir su identidad social y garantizar su seguridad personal y familiar. La segunda, está mediada por todos aquellos factores del espacio laboral que fomentan problemas en el bienestar físico, mental y social del trabajador. En consecuencia, la sociedad se ha esforzado en organizarse para prevenir los problemas de salud y promover la salud de los empleados. Dicho esfuerzo dio como resultado la práctica profesional denominada salud laboral cuya función radica en vigilar y actuar sobre las condiciones de trabajo con el fin de determinar y eliminar o transformar posibles elementos peligrosos para la salud del trabajador y además, potenciar aquellos elementos que sean beneficiosos en este mismo sentido. (García, Benavides y Ruíz, 1997)

Salud Ocupacional

Debido a la evidente importancia que tiene promover el bienestar y la salud en el interior de las instituciones laborales surge una herramienta multidisciplinaria, la salud ocupacional, encaminada ésta a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, velando así por el bienestar físico, social y mental de estos en su ambiente laboral e impulsando la calidad de vida, y por consiguiente, la productividad social y económica de la empresa. (Hernández, 2005) Un ejemplo claro de esto es la estipulación de normas y procedimientos, en varios

países a nivel mundial, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y de los accidentes laborales, aparte de velar por el cumplimiento de la normatividad. En el caso colombiano, el marco legal de la Salud Ocupacional surge en la Ley Novena de 1979 elaborada por el Ministerio de Protección Social, en la que se estipulan disposiciones acerca de las condiciones de vivienda, higiene y seguridad en los sitios de trabajo. Luego, se crea el decreto 614 de 1984 en el que se asientan las bases para organizar y administrar la Salud Ocupacional en Colombia. Progresivamente se han realizado varios cambios y se han establecido en el país nuevas normas y leyes al respecto. Actualmente, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social promulgó el Protocolo para la determinación del origen de patologías derivadas del estrés, el cual ha sido un instrumento primordial en el manejo de riesgos profesionales. (Sierra, Sierra y Cuesta (2005) citadas por Baena y Cruz, 2006) En últimas, este panorama normativo contempla la Salud Ocupacional a través de varios programas, entre ellos el de Medicina del Trabajo y Seguridad Industrial, cada uno con sus respectivos subprogramas.

Las mismas autoras en el mismo año citan al Ministerio de Protección Social para especificar que los subprograma de Medicina del Trabajo tienen como función promover la salud y determinar controles vigilando los riesgos a través de protocolos médicos en la identificación de las patologías mas presentadas por los trabajadores en los sectores de docencia, medicina, hotelero, entre muchos otros. Y con respecto a la Seguridad, ésta busca prevenir accidentes laborales integrando eficientemente al individuo con los elementos de su trabajo, su familia y aquellos aspectos extralaborales, teniendo en consideración la relación entre variables biológicas, psicológicas, sociales y ambientales.

Consecuentemente, las organizaciones al plantear su necesidad de abordar los asuntos relacionados con la promoción del bienestar y la salud, pueden hacerlo a través de dos estrategias. La primera se fundamenta en el diseño y puesta en marcha de programas específicos con el fin de intervenir y controlar algún problema concreto ya presente; la segunda, se encamina hacia la prevención y desarrollo de la salud y del bienestar, conjugándolos con la gestión de los recursos humanos, donde son definidos como una inversión. (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004)

Como ya se ha podido ver, un punto clave en el cumplimiento de los objetivos de la salud ocupacional es la identificación de toda condición del proceso de trabajo o de las instalaciones de la empresa con el potencial para producir un efecto dañino en los trabajadores y trabajadoras, las instalaciones y/o la producción; es decir, la salud ocupacional tiene dentro de sus metas principales la identificación de factores de riesgo en el trabajo o identificación de riesgos ocupacionales, (Ministerio de Seguridad Social, 2000; Universidad del Valle, 2005), ya que tales condiciones o factores incrementan la posibilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo e incitan la aparición de enfermedades profesionales, e incluso, pueden provocar la muerte.

Dichas condiciones pueden ser de carácter físico-ambiental y/o psicosocial. Esta última es definida por el Comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Godoy y Vega, 2000)

Riesgos Ocupacionales

Se entiende bajo esta denominación la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia, depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo. (Universidad del Valle, 2005)

Accidentes de trabajo

De forma general se dice que un accidente de trabajo es toda lesión sufrida por una persona a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca algún tipo de incapacidad o la muerte. (Comités Paritarios de Chile, 2005). En el contexto laboral colombiano la Ley considera accidente de trabajo aquel que ocurre en cumplimiento de labores cotidianas o esporádicas de la empresa, que se produce en cumplimiento del trabajo

regular y el que sucede durante el traslado entre la residencia y el lugar trabajo en transporte suministrado por el empleador. (Congreso de la República de Colombia, 1993)

Enfermedad profesional

Esta ha sido definida como todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar. En Colombia han sido adoptadas 42 enfermedades como profesionales, dentro de las cuales se pueden mencionar la intoxicación por plomo, la sordera profesional y el cáncer de origen ocupacional (Congreso de la República de Colombia, 1993).

Clasificación de los factores de riesgos profesionales.

Las instituciones poseen multiplicidad de factores que se constituyen como riesgosos y para mayor comprensión y control de estos varios autores los han clasificado según su naturaleza en: factores de riesgo físico – químicos, biológicos, psicosocial, fisiológicos o ergonómicos, (Universidad del Valle, 2005; Ministerio de Seguridad Social, 2000) arquitectónico, eléctrico, mecánico, (Universidad del Valle, 2005) ambientales y de organización. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2001).

El grupo de los llamados factores físico – químicos incluye todos aquellos objetos, elementos, sustancias, fuentes de calor, que en ciertas circunstancias especiales de inflamabilidad, combustibilidad o de defectos, pueden desencadenar incendios y/o explosiones y generar lesiones personales y daños materiales. Pueden presentarse por: Incompatibilidad físico-química en el almacenamiento de materias primas, presencia de materias y sustancias combustibles, presencia de sustancias químicas reactivas en cualquiera de sus presentaciones (gases, líquidos, polvos y aerosoles). (Universidad del Valle, 2005; Ministerio de Seguridad Social, 2000)

Los factores biológicos involucran agentes orgánicos, animados o inanimados, generalmente microscópicos como bacterias, hongos, virus, parásitos, pelos, plumas, etc., que tienen la posibilidad de producir enfermedades de carácter infeccioso en las

personas y de infectar el medio en que se encuentren. El sector más propenso a padecer de estos riesgos se caracteriza por un ambiente cerrado, caliente y húmedo, tales como el de la salud, de curtiembres, fabricantes de alimentos y conservas, carniceros, laboratoristas, veterinarios, entre otros. Igualmente, la manipulación de residuos animales, vegetales y derivados de instrumentos contaminados como cuchillos, jeringas, bisturís y de desechos industriales como basuras y desperdicios, son fuente de alto riesgo. (Universidad del Valle, 2005; Ministerio de Seguridad Social, 2000)

Por su parte, los factores de riesgo fisiológico o ergonómico son todos aquellos que tienen que ver con el diseño del puesto, la relación de la persona con los equipos o herramientas que utiliza en su trabajo, la adopción de posturas inadecuadas y/o la manipulación y transporte de cargas que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares. (Universidad del Valle, 2005; Ministerio de Seguridad Social, 2000)

A su vez, los factores de riesgo arquitectónico están relacionados con el diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones locativas que puedan ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar el trabajo, así como daños a los materiales de la empresa. (Universidad del Valle, 2005)

Respecto a los factores de riesgo eléctrico, se encuentran los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos, herramientas e instalaciones locativas en general, que conducen o generan energía y que al entrar en contacto con las personas, pueden provocar, entre otras lesiones, quemaduras, choque, fibrilación ventricular, según sea la intensidad de la corriente y el tiempo de contacto. (Universidad del Valle, 2005)

Posteriormente están los factores de riesgo mecánicos que involucran todos los objetos, máquinas, equipos, herramientas, que pueden ocasionar accidentes laborales, por falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, carencia de guardas de seguridad en el sistema de transmisión de fuerza, punto de operación y partes móviles y salientes, falta de herramientas de trabajo y elementos de protección personal.

En cuanto a los factores de riesgo ambiental, abarcan los efectos perjudiciales para la salud devengados de las distintas clases de contaminación, como la auditiva, del aire, del suelo y/o del agua.

En referencia a los factores organizativos, se puede decir que este término suele ser utilizado de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2001)

Finalmente, existe un grupo de factores de riesgo conocidos como psicosociales sobre los cuales se profundizará a continuación; el manejo de esta temática y su comprensión, dado desde su misma complejidad, es clave para la contextualización del estudio, objeto de este trabajo, pues es a partir del diseño del puesto de trabajo que, como se verá más adelante se logra entender el concepto de carga mental

Factores de riesgo psicosocial

Los riesgos psicosociales han sido definidos por varios autores. Para efectos de esta revisión se tomará la definición emitida por el Comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), quien se refiere a los riesgos psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Godoy y Vega, 2000).

La anterior definición en concordancia y estrecha relación con las definiciones dadas por diferentes autores, llegan a la conclusión que el no adecuado diagnóstico, manejo y control de dichos factores de riesgo psicosocial en cualquier ambiente laboral, afecta en primera instancia la salud del trabajador y por ende su rendimiento en el trabajo, llevando en última instancia a que la productividad de la organización pueda verse significativamente afectada por la interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social. (Universidad del Valle, 2005).

De igual forma es importante en este aspecto, analizar condiciones relativas a ritmo de trabajo, monotonía o repetitividad en las tareas, incentivos y remuneración, jerarquización y distribución del trabajo, estilos de mando, apoyo tecnológico y otras que pueden desencadenar efectos negativos en la salud integral, manifiestos en cambios de comportamientos, bajos niveles de satisfacción laboral, alteraciones a nivel psicosomático, rendimiento deficiente, ausentismo, entre muchas otras. (Ministerio de Seguridad Social, 2000)

Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (2006) plantean que los factores psicosociales se categorizan en 4 grandes grupos: a) factores inherentes al trabajo; b) factores interpersonales; c) seguridad en el empleo; d) factores individuales; y e) estilos de dirección. Además, Sierra, Baena y Cruz (2006) citando a Sierra, Guecha y Rodríguez (2004) proponen como otras clases de factores psicosociales: a) diseño del puesto, b) diseño de la tarea; y c) ambiente físico, quienes tomando en consideración algunos de los tipos de factores propuestos por los primeros autores, en conjunto con los segundos, proponen que los riesgos psicosociales se clasifican en intralaborales, extralaborales e individuales.

Factores inherentes al trabajo

Este grupo se caracteriza por contener todos aquellos agentes propios de la actividad laboral del sujeto, manifestados como exigencias impuestas a éste por el medio; de ésta categoría hacen parte: la carga de trabajo, la jornada laboral, el diseño del entorno, el nivel de autonomía y la claridad y sobrecarga de los roles asignados.

La *jornada laboral* ha sido definida como el tiempo de trabajo efectivo que el trabajador ha de dedicar a la realización de la actividad para la que ha sido contratado. Según el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia (2001) “de conformidad con la Ley 6 de 1945, las horas de trabajo no podrán exceder de 8 al día ni de 48 a la semana, salvo las excepciones legales. Las actividades discontinuas o intermitentes así como las de simple vigilancia, no podrán exceder de 12 horas diarias, a menos que el trabajador resida en el sitio de trabajo. Así mismo,

señala esta norma respecto a los dominicales y festivos que el descanso dominical obligatorio será remunerado por el patrono a los trabajadores, que habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborables de la semana, no falten al trabajo. Y si la falta no excediere de dos días, y, además, ocurriere por justa causa comprobada culpa o disposición del patrono, éste deberá también al asalariado la remuneración dominical”

Siguiendo con otro factor inherente al trabajo, el *diseño del entorno*, se afirma que éste está constituido por las relaciones que hay entre las características físicas del lugar de trabajo y la salud del trabajador. Dicho factor hace referencia al diseño del lugar de trabajo en el sentido de una serie de condiciones físicas del entorno laboral que pueden observarse objetivamente, o registrarse o modificarse, mediante intervenciones de diseño arquitectónico, diseño de interiores y medidas urbanísticas. (Stokols citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2006)

Por su parte, *la autonomía*, entendida como el margen de discrecionalidad que tienen los trabajadores en cuanto a la forma de realizar su labor, está asociada sobre todo a las teorías que se refieren a la oportunidad de diseñar el trabajo de tal manera que sea intrínsecamente motivador, satisfactorio y conducente al bienestar físico y mental. (Ganster, citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2006)

Otro factor inherente al puesto de trabajo es la *claridad y sobrecarga de los roles asignados*, los cuales no solo corresponden a los comportamientos esperados de un empleado según el diseño de cargos por parte de la organización sino que también reciben una fuerte influencia de los llamados estímulos discrecionales, es decir, todas aquellas comunicaciones informales que el trabajador recibe y que, de una manera u otra, influyen en la configuración de su rol dentro de la empresa. (Jex citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2006). Para evitar que los roles se conviertan en estresores es importante ante todo que sean claros para la persona que debe cumplirlos y que no caigan en extremos de exceso o defecto, es decir, que el nivel de correspondencia existente entre las especificaciones oficiales del rol y el concepto personal del trabajador en cuanto a éste sea deficiente o en su defecto nula.

Un último factor inherente al puesto de trabajo es la *carga laboral*, definida por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006) como "el conjunto

de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral". Dicha institución afirma que cualquier actividad humana tiene componentes físicos y mentales y, por tanto, el estudio de cualquier actividad laboral exigirá el análisis de ambos. Los requerimientos físicos suponen la realización de una serie de esfuerzos; así todo trabajo requiere por parte del operario un consumo de energía tanto mayor, cuanto mayor sea el esfuerzo solicitado. Las consecuencias perjudiciales del trabajo físico que con más frecuencia se dan en los trabajadores son la fatiga muscular, las lumbalgias y las lesiones de extremidad superior. En general las causas que están implicadas en la aparición de estas alteraciones son la realización de grandes esfuerzos, estáticos o dinámicos, la adopción de posturas forzadas, la repetitividad de un movimiento, la falta de pausas, etc.

Por otro lado, se define la *carga mental* como aquella que viene determinada por la cantidad de información que el trabajador debe tratar por unidad de tiempo. Ello implica recibir una información, analizarla e interpretarla y dar la respuesta adecuada. Se entiende este proceso como la percepción de una serie de informaciones a las que el trabajador debe dar respuesta para la realización de su trabajo.

Los factores interpersonales por su parte, se refieren a todos aquellos elementos que intervienen en la comunicación entre dos o más individuos pertenecientes a la empresa; es decir, los factores interpersonales actúan en las relaciones que se establecen entre los trabajadores. Es bien sabido que dichas relaciones deben ser fuente de satisfacción, puesto que a través de ellas se da respuesta a las necesidades de comunicación y de pertenencia al grupo y, además, son moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son vía para ofrecer apoyo social. Sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones sino que pueden ser, en sí misma causa de estrés. (Martínez y Hernández, 2007).

Este tipo de relaciones se ve ejemplificado agudamente en dos situaciones específicas: el *acoso sexual* y el *mobbing*. El primero, según Muchinsky (2002), puede manifestarse de dos formas: el acoso *quid pro quo* que sucede cuando la conformidad sexual es obligatoria para conseguir cualquier tipo de beneficio en el trabajo y el acoso de ambiente hostil que se refiere a las condiciones del lugar del

trabajo que puedan ser consideradas como ofensivas, tales como los acercamientos no deseados y los chistes de mal gusto. El segundo, el mobbing, se caracteriza por el hostigamiento sutil y silencioso, sin necesariamente provocar daños físicos, que va minando la capacidad de resistencia de una persona (Alcover y cols., 2004) a través de medidas organizacionales, aislamiento social, irrupción en la vida privada, violencia física y ataques de las actitudes personales. Todo esto desencadena graves consecuencias tanto para la empresa - bajas repetidas, bajas de larga duración, cambios de departamento, abandono de la empresa, falta de motivación - como, sobre todo, para la víctima, cuyo efecto más frecuente suele ser el desarrollo de un síndrome ansioso depresivo o un trastorno de estrés postraumático. (Artazcoz, 2004)

Adicionalmente, dentro de este factor de riesgo psicosocial se encontró aquel denominado *clima organizacional*, definido por Sandoval (2004) como la percepción de los individuos respecto a las condiciones laborales que le rodean, producto de dicha percepción, las personas que integran dicha institución asumen una actitud y emiten un comportamiento que puede indicar niveles bajos o altos de satisfacción. Dentro de las dimensiones que se han estudiado se incluyen aspectos como la estructura, los estilos de liderazgo, la comunicación, la motivación y las recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. Esta influencia puede ser positiva o negativa, cuando se presenta esta última la productividad de los empleados y su desempeño se ven menguados y estos debido a un ambiente tenso y estresante se ven vulnerables a desarrollar enfermedades profesionales o a sufrir accidentes.

La Seguridad en el empleo por su parte, puede convertirse en un factor de riesgo cuando el trabajador percibe ambigüedad en el futuro de la prestación de sus servicios en determinada empresa. En palabras de Greenhalgh y Rosenblatt, según Ivancevich citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (2006), la inseguridad en el empleo se define como “la percepción por parte del trabajador de su impotencia para mantener la deseada continuidad en una situación de trabajo amenazada”. Tal inseguridad se interpreta como un estresor que introduce una amenaza, la cual es interpretada y respondida por el individuo. Esta interpretación y respuesta pueden adoptar diversas formas: esforzarse menos por rendir, sentirse enfermo o bajo de

forma, buscar otro empleo, tratar de hacer frente a la amenaza o buscar una mayor interacción con los compañeros para amortiguar los sentimientos de inseguridad. (Ivancevich citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi 2006)

Factores individuales

Son aquellos que están sujetos a las características personales de los miembros de la empresa. De esta categoría hacen parte los patrones de comportamiento, los niveles de resistencia, la autoestima, el locus de control manifestado y los estilos de afrontamiento. A continuación se definirá consecutivamente cada uno de ellos:

Los patrones de comportamiento: La personalidad de un individuo influye determinantemente en su accionar laboral, pues configura la interpretación de la realidad y la evaluación que se hace de la misma (estresante – no estresante). Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (2006) citan a Jenkins al establecer dos tipos de patrones comportamentales, el tipo A y el tipo B. El patrón de comportamiento del Tipo A está constituido por una serie observable de comportamientos o una forma de vida que se caracterizan por un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa, impaciencia, desasosiego, agresividad (a veces, enérgicamente reprimida), explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular: Las personas con un fuerte comportamiento del Tipo A luchan contra la presión del tiempo y el reto de la responsabilidad, este tipo de comportamiento no es un factor de estrés externo ni una reacción de tensión o incomodidad, sino, más bien, una forma de reaccionar. En el polo opuesto de este continuo se sitúan las personas del Tipo B, más relajadas, cooperadoras, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes les rodean.

Los niveles de resistencia: Ouellette considera que las características de la resistencia se basan en una teoría existencial de la personalidad y permiten definirla como aquella actitud básica de una persona ante su lugar en el mundo que expresa simultáneamente su compromiso, control y disposición a responder ante los retos. Además afirma que el compromiso se define como la propensión a comprometerse en lugar de desmarcarse en todo lo que se hace o se encuentra en la vida y que las personas comprometidas poseen un sentido existencial global que les permite encontrar significado e identificarse con las personas, los acontecimientos y las cosas

del entorno. Adicionalmente define el control como la propensión a pensar, sentir y actuar como alguien influyente y no impotente frente a los distintos avatares de la vida. De tal manera que las personas con sentido del control no tienen la pretensión ingenua de dirigir los acontecimientos y sus resultados, sino que, por el contrario, se sienten capaces de marcar una diferencia en el mundo utilizando su imaginación, sus conocimientos, sus habilidades y su capacidad de elección. Y así el reto consiste en creer que el cambio y no la estabilidad es lo normal en la vida y que los cambios constituyen importantes incentivos para el crecimiento en lugar de amenazas a la seguridad. Lejos de ser unos aventureros temerarios, las personas con reto se muestran abiertas a las nuevas experiencias y poseen un grado de tolerancia hacia la ambigüedad que les permite mostrarse flexibles ante el cambio. (Sauter, Murphy, Hurrell y Levi 2006)

En conclusión, la hipótesis básica de la resistencia es que las personas que muestran elevados niveles de las tres características correlacionadas: compromiso, control y reto, están mejor dotadas para conservar su salud en situaciones de tensión que los individuos carentes de resistencia y como rasgo de la personalidad se caracteriza por un modo de reaccionar ante los hechos estresantes de la vida que contribuye a reducir la tensión subsiguiente al estrés que es susceptible de provocar enfermedades somáticas y mentales. (Ouellette citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi 2006)

La autoestima: Según Pérez (2004) la autoestima " es la distancia entre la visión que tenemos de nuestra persona y la imagen ideal que queremos alcanzar. Si hay mucha diferencia entre una cosa y otra, el equilibrio personal se resentirá." Para Schaubroeck un bajo nivel de autoestima (*self-esteem*, SE) se ha considerado desde hace mucho tiempo como uno de los factores causantes de trastornos fisiológicos y psicológicos, lo que indica que ésta posee una función moderadora sobre los efectos de los estresores vinculados a los papeles asignados obedeciendo a la falta de confianza que las personas con bajo nivel de autoestima experimentan en su capacidad para influir en su entorno social, con el consiguiente debilitamiento de la capacidad de afrontar dichos estresores. (Sauter, Murphy, Hurrell y Levi 2006)

El locus de control: Para Neill (2006) consiste en la atribución causal que le da la persona a sus experiencias de vida bien sea acuñándolas a sus comportamientos, pensamientos o sentimientos ó explicándolas como producto de fuerzas externas tales como el azar, la suerte, un Dios entre otros. En otras palabras, Las personas que tienen un locus de control interno se consideran capaces de controlar los hechos y circunstancias de la vida, incluidos los refuerzos asociados, esto es, los resultados que se perciben como recompensas de los propios comportamientos y actitudes. Por el contrario, las que tienen un locus de control externo creen que ejercen escaso control sobre los hechos y circunstancias vitales y atribuyen los refuerzos a poderosos factores extrínsecos o a la suerte. (Sauter y cols. 2006)

Los estilos de afrontamiento: son conductas y/o estilos de las personas ante diversas demandas de sus experiencias vitales y/o más o menos cotidianas (fastidios), que no solo han de conceptuarse como estresantes, aunque sí demanden del sujeto un esfuerzo ya sea cognitivo, comportamental y/o emocional. (Arjona y Guerrero, 2001)

Retomando la clasificación de los factores de riesgo psicosociales realizada por Baena y Cruz (2006), hacen parte de los intralaborales: el diseño del puesto, el ambiente físico, el ambiente social y la distribución del tiempo laboral. De los extralaborales se incluye la situación económica, social, el ambiente familiar, la educación y la violencia. Y por último, los individuales, comprenden todos aquellos factores personales que están directamente relacionados con la salud mental de la persona.

Diseño del Puesto.

Se refiere al nivel de exigencia que se percibe del cargo, se presenta inestabilidad cuando se exige más de lo que se puede ofrecer o cuando ocurre lo contrario, se exige muy poco para lo que en realidad es posible brindar. También este factor se relaciona con el sentido de pertenencia que posea el trabajador para con su cargo. Para lo anterior la Baena y Cruz (2006) citan a la OIT que especifica esta situación como sobrecarga cuantitativa (demasiado que hacer en poco tiempo) e insuficiente sobrecarga cualitativa (poco que hacer con estimulación repetitiva), de las cuales se profundizará mas adelante.

Diseño de la Tarea.

La presente categoría se relaciona con el apremio del tiempo (en trabajos repetitivos por la necesidad de seguir una cadencia impuesta y en los trabajos no repetitivos por la necesidad de cumplir un cierto rendimiento), complejidad – rapidez (esfuerzo de memorización, o número de elecciones a efectuar, relacionado con la velocidad con que debe emitirse la respuesta.) y nivel de atención (Grado de concentración requerido y continuidad de ese esfuerzo), entre otras. (De Arquer, 1999)

Ambiente Físico.

Sierra, Guecha y Rodríguez citados por Sierra, Baena y Cruz (2006) consideran que entre el trabajador y su medio ambiente se establece una relación, la cual se ve mediada por factores como la iluminación, temperatura, humedad, ruido, los cuales pueden constituirse como generadores de displacer y ocasionar afecciones en la salud del trabajador.

Como se mencionó anteriormente un factor que se constituye como un peligroso riesgo psicosocial es el conocido con el nombre de carga mental.

Carga Mental

Las nuevas formas de organización del trabajo y las nuevas tecnologías han ido reduciendo la actividad física en el trabajo y aumentando la actividad mental (controles, trabajos administrativos, utilización de la informática, etc.), con el consiguiente aumento de la importancia de la carga mental en la evaluación de los puestos de trabajo. (Rubio, 2004)

La exigencia mental se define como las solicitudes de tipo mental y psíquico, es decir, del tratamiento de información, necesarias para la realización de un trabajo. La carga lógicamente vendrá determinada por la capacidad del individuo. Además todo trabajo, incluso aquellos que son fundamentalmente físicos, requerirán aunque sea un mínimo tratamiento de la información. (Rubio, 2004) En palabras de Rodríguez (2004), “la carga mental es la diferencia entre las capacidades del sistema de procesamiento de la información que son requeridos para ejecutar la tarea según lo esperado y la capacidad disponible del sujeto en un determinado momento”

Por otro lado, aunque las exigencias mentales de una tarea se mantengan constantes, no será lo mismo realizarlas en ambientes laborales distintos. Así, aunque las exigencias sean bajas y la persona esté muy preparada, si el ambiente es muy hostil, por ejemplo por temperatura, ruido, falta de iluminación, etc., y/o la configuración geométrica del puesto es incómoda y/o el clima laboral duro e inadecuado, entonces la carga mental puede ser elevada. (Rubio, 2004)

En resumen, es posible afirmar que los factores que determinan la exigencia mental de una tarea son el contenido de trabajo (percepción y tratamiento de la información), las condiciones ambientales y los factores psicosociales.

Enfocando lo relacionado con el contenido de trabajo, la carga mental corresponde fundamentalmente a la información que el trabajador debe manejar en su puesto de trabajo y a toda aquella que debe dar respuesta. El contenido va a depender por un lado del procesamiento de la información y por otro del factor tiempo. Así, el procesamiento de la información consta básicamente de las siguientes fases: detección de la información, identificación, decodificación e interpretación de dicha información, elaboración de las posibles respuestas, elección de las más adecuadas y emisión de respuesta. (Rubio, 2004)

A su vez, el factor tiempo hay que considerarlo desde dos perspectivas, las de exigencias temporales y el nivel de atención requerido. Las primeras hacen referencia a la cantidad de tiempo de que se dispone para elaborar la respuesta y la segunda se refiere al tiempo durante el cual debe mantenerse la tensión cuando el trabajo exige un mantenimiento constante de esta. (Rubio, 2004)

Por otro lado, en el proceso de determinación de la carga mental, la capacidad de respuesta del trabajador estará en función de las propias características personales (edad, estado de salud, fatiga, experiencia, motivación, interés por la tarea, etc.) y de los factores externos al entorno laboral (problemas familiares, etc.) (Rubio, 2004)

Todo lo anterior lo resume Mulder (1983) citado por Fuentes Rodríguez (2004) en su conceptualización de la carga mental. Él la define en función del número de etapas o de procesos que son requeridos para la realización de una tarea en el tiempo necesario. Ha de resaltarse dos factores en esta caracterización de la carga mental: a) la cantidad y calidad de la información y b) el tiempo. Por añadidura se infieren los

factores relativos a las condiciones físicas y psicosociales en las que se desarrolla el trabajo.

Tipos de carga mental de trabajo

Hay que pensar que el desarrollo personal requiere la utilización de las estructuras superiores (atención, memorización, abstracción y decisión). La fatiga mental está más cerca de los sentimientos de aburrimiento asociados a trabajos monótonos. (Muchinsky, 2002) Además, la sobrecarga mental puede resultar positiva pues aumenta la potencialidad intelectual mientras que por otro lado existen personas que sienten sobrecarga antes que otras, y personas que desean trabajos simples y con escasa responsabilidad. De cualquier forma, tanto la sobrecarga como la sub-carga pueden considerarse en general negativos. De esta forma, si se habla de muchas o pocas exigencias intelectuales, se hace referencia a sobrecarga o sub-carga cualitativa; pero si se habla de factor tiempo entonces se hace referencia a sub-carga o sobrecarga cuantitativa. (Rubio, 2004)

La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, es una carga excesiva de los mecanismos sensomotores. Esto puede ser ocasionado por el gran volumen de trabajo o ritmo impuesto y/o a la necesidad de mantener una atención sostenida, es decir, a las exigencias temporales.

La sub-carga cuantitativa se refiere a aquellas situaciones en las que el trabajador tiene que realizar poca cantidad de tareas o trabajo. (Rubio, 2004; Sierra, Baena y Cruz, 2006; Salanova, Llorens y García, 2003; Fuentes, 2004)

La sobrecarga cualitativa, en cambio, se produce en situaciones en las que al trabajador se le plantean unas sollicitaciones mentales o intelectuales excesivas en relación con sus conocimientos y habilidades, es decir, la sobrecarga cualitativa no significa que el trabajador tenga demasiado trabajo, sino que es demasiado complejo y difícil. La sub-carga cualitativa se refiere a tareas demasiado simples o sencillas. (Rubio, 2004; Fuentes, 2004).

La sobrecarga cualitativa se relaciona en mayor medida con la insatisfacción en el trabajo, ansiedad y baja autoestima y la infracarga se enlaza más con estados depresión, somatización de conductas e insatisfacción (Fuentes, 2004)

Ambos tipos de carga mental se relacionan simbióticamente con la satisfacción laboral y los niveles de ansiedad que posea el trabajador. Por lo tanto, a continuación se explicará cómo se entretujan estos dos términos.

Dimensiones de la carga mental

Además de los tipos de carga mental existentes y de la relación que establece esta con algunos estados emocionales, Rodríguez (2004) ha identificado tres fuentes precipitantes de dicha fatiga:

1. Presión temporal: Relación entre tiempo disponible y tiempo necesitado.
2. Variables de la tarea: Incluye el número de recursos que exige la tarea para su Procesamiento.
3. Factores emocionales: Se relaciona con la fatiga, la insatisfacción, el estrés, el nivel de ansiedad, entre otras.

Resaltando el impacto perjudicial que tiene la carga mental como un factor de riesgo psicosocial se hace pertinente el diseño e implementación de medidas que hagan posible la identificación de estos en el ambiente laboral y además vislumbren mecanismos efectivos de intervención.

Satisfacción laboral

Cuando un individuo experimenta displacer por su actividad laboral, percibe ésta como una carga para sí, experimentando un constante desasosiego, aburrimiento, pesadez, e incluso desarrolla alteraciones físicas debido a los altos niveles de estrés, pues realiza una evaluación negativa de los recursos con que cuenta en relación con la exigencia del cargo que ocupa, y así poco a poco el agotamiento crónico produce significativos índices de insatisfacción y viceversa. Por ello en este apartado se establece el proceso relacional entre la carga mental y la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática. (Pérez y Fidalgo, 1995)

Cuando se habla de satisfacción laboral se hace referencia al grado de placer que el empleado obtiene al realizar su trabajo. Algunos obtienen gran disfrute y encuentran significado a su trabajo mientras que otros lo consideran una labor monótona; este hecho se debe a las diferencias individuales existentes en las expectativas y, concretamente, el grado de cumplimiento de esas expectativas de trabajo. (Muchinsky, 2002). Por su parte, Locke, citado por Pérez y Fidalgo (1995) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral tales como las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador.

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales particulares de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados. (Pérez y Fidalgo, 1995)

Los mismos autores indicaron que la satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y: a) buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, b) salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés, carga mental, etc. y c) conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos, etc.

Ansiedad

El desajuste en la carga mental producido ya sea por exceso o defecto, genera alteraciones en el plano emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento que conlleva a altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de incapacidad frente a la situación. (Comisión Europea citada por INSHT, 2002). Dichas situaciones se deben a la falta de control sobre el trabajo que se realiza, la monotonía, plazos ajustados, trabajar a alta velocidad, la exposición a la violencia y condiciones de trabajo físicamente peligrosas entre otras. (INSHT, 2002)

Sierra, Baena y Cruz (2006) plantean que el someter al cuerpo u organismo a condiciones extremas provocan en la persona perturbaciones emocionales, desencadenando en ellas estrés, lo cual impacta en la velocidad del proceso de desgaste del cuerpo y cuanto más velocidad emplee para realizar su labor, mayor es el desgaste generado, pero esta respuesta de “acelere” depende de ciertas variables como la naturaleza y el estado del cuerpo (ejemplo, la edad). En todo caso, los expertos han centrado su atención en los altos y crónicos niveles de ansiedad en el ámbito laboral, porque este reduce el desempeño haciendo que el sujeto ejecute un mayor esfuerzo en la realización de sus funciones.

Estrategias para la medición de la carga mental

Sería interesante disponer de algún método estandarizado para el diagnóstico de la carga, pero hasta el momento parece poco probable que pueda llegarse a conseguir. Para poder realizar una valoración lo más exacta posible, se deben contemplar distintos tipos de indicadores, puesto que la carga mental no puede estimarse a partir de una medida única.

En definitiva, ante la cuestión de cómo evaluar la carga y la fatiga mental en una situación laboral, cabría responder que son de interés todos aquellos aspectos que pongan de relieve la existencia de unas condiciones de trabajo inapropiadas que puedan contribuir a la aparición de la fatiga.

Por ello, para la evaluación de situaciones de trabajo, generalmente se incluyen tanto variables referentes a un estado de fatiga como a los factores de carga relativos al puesto (de la tarea y sus condiciones de realización). (De Arquer y Nogareda, 2005)

Los indicadores de carga mental que utilizan los distintos métodos de evaluación se han determinado experimentalmente a partir de las reacciones del individuo frente a un exceso de carga; es decir, tomando como base las alteraciones fisiológicas, psicológicas y del comportamiento resultante de la fatiga. Así, para la estimación de este agotamiento mental suelen utilizarse indicadores fisiológicos (presión sanguínea; electroencefalograma, frecuencia cardíaca); de conducta (referidos a la tarea primaria como por ejemplo tiempo de reacción, errores, olvidos, modificaciones del proceso operatorio, etc. a la tarea secundaria o a conductas asociadas a la fatiga) y psicológicos (memoria, atención, coordinación visomotora, etc.) (De Arquer y Nogareda, 2005)

En un análisis completo sin embargo, es necesario tener en cuenta la impresión subjetiva de fatiga, a partir de escalas o cuestionarios específicos, que deberán referirse a un periodo de tiempo suficientemente amplio de manera que se abarquen los posibles picos o valles de trabajo, evitando que las respuestas sean función de una situación personal transitoria.

Esta información debería conjugarse con los datos de salud disponibles, a fin de descartar la existencia de posibles patologías en las que la fatiga sea uno de los síntomas. Tras este descarte se podrán establecer las correlaciones existentes entre unas determinadas exigencias del trabajo y la fatiga. (De Arquer y Nogareda, 2005)

Rubio citado por Fuentes (2002) menciona cinco grandes grupos donde puede ser ubicada la mayoría de los procedimientos de evaluación empíricos; en primer lugar se encontró la *técnica de predicción de la carga basada en el análisis del tiempo*, posteriormente *las medidas de tarea primaria*, como tercera categoría *las medidas de la tarea secundaria*, *las medidas fisiológicas* y por último *las técnicas subjetivas*.

En lo que a este trabajo respecta, si bien se disponen actualmente de técnicas de estudio de las condiciones de trabajo como los métodos LEST, RNUR, entre otros, dichas herramientas no poseen el diseño pertinente para evaluar las tareas realizadas

por el docente sino que son aptas para la evaluación de puestos que requieran tareas repetitivas.

En consecuencia, Fuentes (2002) menciona un estudio que tiene entre sus principales objetivos el estudio, elaboración y diseño de un cuestionario para la carga mental causada por las distintas condiciones de trabajo y por los factores de corte psicológico y social a los que está expuesto el trabajador. Para el autor, cualquier técnica que busque evaluar carga mental debe cubrir cuatro criterios fundamentales: sensibilidad, poder de diagnóstico, selectividad y fiabilidad; sin embargo, resalta que el hecho de que estos criterios puedan ser cambiados unos por otros disminuye las probabilidades de que una técnica pueda alcanzar una cobertura total sobre ellos.

El estudio en cuestión será realizado con un carácter descriptivo y se basará en un cuestionario útil para el análisis de la carga mental, escalas de medición de la satisfacción laboral, grado de control de las actividades y el nivel de ansiedad presentado por la muestra. Fuentes (2004) actualmente se está haciendo una adaptación para verificar su confiabilidad y validez.

Capítulo Tercero

Investigaciones y estudios realizados

La fatiga psíquica se ha estudiado en el ámbito laboral debido al fuerte impacto negativo que tiene sobre el rendimiento de la persona en su trabajo. Evidencia de ello son los estudios e investigaciones nombradas a continuación:

La primera de ellas llamada “la carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica” tuvo como objetivo determinar, en trabajadores de una empresa electrónica, como influyen algunos factores individuales, organizacionales y ergonómicos en la relación estrés en el trabajo y carga de trabajo mental en una muestra de 95 trabajadores de ambos sexos de una industria del ramo electrónico de la Zona Metropolitana de Guadalajara, México. En el presente estudio se evaluaron las condiciones ergonómicas a través de la Lista de Evaluación Ergonómica (OIT); la carga de trabajo mental con el Índice de Carga de Trabajo NASA-TLX y el estrés con el SWS-Survey. Se obtuvo la razón de momios o de productos cruzados (Odds Ratio) de cada una de las variables como factores de riesgo para el estrés en el trabajo y se efectuó un análisis de regresión logística con los riesgos que resultaron significativos. Los resultados señalaron que la duración de la jornada, la demanda mental, la demanda temporal y la frustración ante la tarea pueden considerarse factores de riesgo determinantes para el estrés laboral de estos trabajadores. (González y Gutiérrez, 2006).

Un segundo estudio encontrado fue el realizado por Rojas, Squillante y Espinoza (2004), llamado: “Condiciones de trabajo y salud de una universidad venezolana”. El estudio en cuestión tuvo como objetivo la identificación de todos aquellos procesos a los que estuvieran expuestos los trabajadores de una universidad como consecuencia

del cumplimiento de su labor y que de una forma u otra representaran para ellos algún tipo de peligro. La muestra poblacional utilizada fue de 90 trabajadores de ambos géneros pertenecientes a áreas consideradas como críticas por la universidad. El estudio comprendió la aplicación de encuestas tanto laborales como personales, identificación de riesgos químicos, físicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales. Los resultados arrojados por el estudio mostraron que existe una relación entre la antigüedad del individuo en la universidad y el número de síntomas asociados con factores de riesgo descritos por los trabajadores, pero a su vez descarta la relación de estos con características como el sexo o la edad.

Por su parte, Moriana y Herruzo (2004) realizaron un estudio teórico donde repasaron importantes investigaciones realizadas referentes al estrés y el síndrome del burnout en el ámbito docente. Mencionan allí, por ejemplo, el estudio realizado en 1973 en Alemania por Knight – Wegenstein que mostró, tras analizar una muestra de 9129 docentes que un 87.6% de ellos eran afectados por un importante grado de tensión en su labor. Posteriormente, en 1990, en ese mismo país, Kohnen y Barth encuentran en una muestra de 122 profesores que un 28.7% presentaba síntomas severos de burnout contra un 43% con síntomas moderados y un 28% con síntomas mínimos. En la línea de los estudios que buscan relacionar el estrés con las bajas laborales, los autores citan uno realizado por Chakravorty en 1989 quien basado en una muestra de 1500 profesores afirmó que el 77% de las bajas de larga duración fueron ocasionadas por trastornos mentales. Muchos otros estudios han relacionado el burnout con otras variables, es así como Maslach en 1982 afirmó que las mujeres padecen de cansancio emocional con mas altos niveles de frecuencia e intensidad que los hombres; Golembiewski en 1986 mostró la relación entre burnout y el estado civil, por medio de un estudio que arrojó que los docentes solteros poseen mayor propensión a padecer este mal que los casados; y Beer y Beer en 1992 mostraron que los profesores que imparten educación en niveles de secundaria muestran mayores índices de afección que aquellos que trabajan en niveles distintos.

En la misma área educativa Marchán y Perez (1997) realizaron una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el trabajo en un instituto universitario”, ésta tuvo como propósito estudiar, a través de un diseño descriptivo, el

clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal docente y administrativo del instituto universitario del estado Portuguesa, Venezuela. La población estuvo constituida por 62 docentes y 60 administrativos, los instrumentos utilizados durante este estudio fueron: el cuestionario Descriptivo de Clima Organizacional de Halpin y el inventario SALA para medir satisfacción laboral. Los resultados indicaron que existe un clima organizacional cerrado, caracterizado por apatía y buen entusiasmo en el personal docente y administrativo, al igual que un bajo nivel de satisfacción laboral.

Por su parte, Cifre y Llorens (2001) realizaron un estudio donde, entendiendo que uno de los factores que diferencia los estresores de un mismo puesto de trabajo es la categoría profesional, buscaron analizar las diferencias en demandas y en estrés laboral según la categoría profesional del cuerpo docente de una universidad francesa. La muestra estuvo compuesta por 142 integrantes del cuerpo docente. Los resultados arrojaron que en cuanto al síndrome de Burnout, sólo existen diferencias significativas en agotamiento emocional y cinismo, dimensiones consideradas como el ‘corazón del burnout’, de este modo, fueron los ayudantes los que presentaron mayores niveles de burnout (mayor Agotamiento emocional y mayor Cinismo) al ser comparados con otros grupos de docentes.

En pro a la medición efectiva de la carga mental se han elaborado instrumentos psicométricos; Rubio, Díaz y Martín (2001) han estudiado la forma de que alguno de ellos fuera revalidado en sus aspectos metodológicos. Dicha pesquisa científica tuvo el nombre de “aspectos metodológicos de la evaluación subjetiva de la carga mental de trabajo”, su objetivo fue evaluar las propiedades psicométricas de tres instrumentos de medida subjetiva de la carga mental de trabajo: NASA-TLX, SWAT y WP con una muestra de 36 trabajadores que realizaron dos tareas experimentales, de forma separada y simultáneamente. Las dos tareas experimentales fueron una tarea de búsqueda en la memoria de Sternberg y una tarea de seguimiento. Y los resultados demostraron que: *a)* los tres instrumentos evaluados fueron sensibles a las manipulaciones realizadas en la dificultad de la tarea, revelándose la técnica WP como la mejor; *b)* el poder diagnóstico de WP y SWAT fue claramente superior al obtenido por TLX, y *c)* la validez convergente de los tres fue elevada.

Otro estudio encontrado fue el realizado por Salanova, Martínez y Lorente (2005), el objetivo general del presente trabajo es estudiar el efecto de los obstáculos y facilitadores organizacionales sobre el burnout en docentes. Este objetivo se concreta en dos objetivos más específicos: a) identificar los obstáculos y facilitadores percibidos más importante por los docentes y b) conocer la relación entre estos obstáculos- facilitadores y el burnout docente. La muestra de profesores participantes en T1 (al principio del curso escolar 2001- 2002) fue de 484 profesores de 34 centros de educación secundaria de la comunidad de Valencia (España). En la T2 la muestra se redujo a 274 profesores de 23 centros de educación secundaria. La información se recogió mediante cuestionarios de auto informe anónimo. Los resultados obtenidos fueron: con relación al primer objetivo se identificaron 8 obstáculos y 11 facilitadores citados como más relevantes. Y con relación al segundo objetivo se relacionaron positivamente los obstáculos con los niveles de agotamiento cinismo y despersonalización. Por el contrario los facilitadores lo han hecho negativamente con estas dimensiones de burnout.

Por su parte, Duran, Extremera, Montalbán y Rey (2005), realizaron un estudio en donde se interesan por el análisis descriptivo de los niveles de Burnout y Engagement presentes en profesionales docentes. La muestra estuvo integrada por 265 profesionales de la docencia que desempeña su trabajo en diferentes niveles educativos. En esta investigación se utilizaron varios instrumentos: Para evaluar el síndrome de estar quemado la versión castellana del Maslach Burnout Inventory, para evaluar las tres dimensiones del Engagement se utilizo La Utrecht Work Engagement (UWES). La satisfacción laboral fue evaluada mediante una adaptación para esta muestra de la escala elaborada por Duran, Extremera y Rey. Por ultimo la satisfacción vital con La with life scale (SWLS). Los resultados apuntan una sólida vinculación de las dimensiones de cansancio emocional y dedicación con la satisfacción vital, dimensiones a las que se suman la absorción cuando se examinan los vínculos con la satisfacción laboral.

Capítulo Cuarto

Método

Tipo de investigación

Este trabajo es de corte exploratorio descriptivo porque busca identificar los niveles de satisfacción laboral, carga mental y ansiedad, en un grupo de docentes de la Facultad de Psicología de una Universidad ubicada en la ciudad de Cartagena.

Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice Según Hernández, Fernández y Batista (1998).

Participantes

La población objeto de estudio está conformado por todos los docentes que laboran en la facultad de ciencias sociales y humanas, en el programa de psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar, dentro de los cuales se encontraron 15 mujeres y 6 hombres.

Criterios de inclusión

- Docentes que acepten participar en la investigación.
- Docentes que laboren más de medio tiempo dictando clases.
- Docentes que tengan más de tres años de experiencia.

Criterios de exclusión

- Docentes que sufran alguna enfermedad crónica.
- Docentes que sufran algún tipo de trastorno psicológico

Muestra

El tipo de muestra utilizada en este estudio será no probabilística (a conveniencia) ya que según Hernández, Fernández y batista (1998) “las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario. Aun así, se utiliza en muchas investigaciones y a partir de ella se hacen las inferencias sobre la población”.

En esta investigación participaron 21 docentes voluntarios en la Facultad de Psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar, dentro de los cuales 14 docentes cumplieron los criterios de inclusión de dicha investigación

Espacios y tiempo cubierto para la investigación

Esta investigación se desarrolló en la ciudad de Cartagena de Indias ubicada en la Costa Norte de Colombia, en la Universidad Tecnológica de Bolívar. El tiempo cubierto para la investigación será desde abril del año en curso (2007) hasta octubre del mismo año

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó el siguiente instrumento:

Instrumento

El instrumento es un cuestionario elaborado para el análisis de la carga mental, escalas de medición de la satisfacción laboral, y ansiedad presentes en el colectivo de docentes sometidos a estudio, realizado por Fuentes Rodríguez y en proceso de adaptación para su validez y confiabilidad por Sierra y colaboradores (2007), en una

investigación que se adelanta en la facultad de psicología de la universidad del Bosque y el cual fue evaluado por 5 jueces, 3 metodológicos y 2 temáticos.

Este cuestionario contempla las siguientes variables: Aspectos sociodemográficos, tales como edad, sexo estado civil, formación universitaria. Aspectos laborales como antigüedad como docente, jornada, universidades en las que labora, entre otros.

Aspectos relacionados con la satisfacción laboral a saber: La docencia, realización profesional, relaciones personales con los alumnos, relaciones personales con los compañeros, facultad, universidad, perspectivas sociolaborales, investigación. (Cuestionario extraído y modificado de: Sáez, O.; Lorenzo, M. (1993). “La satisfacción del Profesorado universitario”. Universidad de Granada. ISBN: 84-699-0852-9.)

Criterios asociado a la carga mental (Cuestionario extraído y modificado del Método de evaluación de Factores Psicosociales (INST., 1999).

Factores asociados con ansiedad de rasgo y de estado (Cuestionario extraído y modificado del Cuestionario STAI. Spielberger, C.D. TEA Ediciones, S.A).

Para los aspectos sociodemográficos, se utilizará preguntas abiertas; para la relacionado con satisfacción escalas que dan 5 opciones de respuestas que van desde “muy altas” y “muy baja”.

Para lo relacionado con carga mental, escalas con diferencial semánticas y que varía de pregunta a pregunta. En lo concerniente a ansiedad, se conserva la escala propuesta, que va de nada a mucho (ver anexo).

Con base en el anterior método de estudio, según el tipo de investigación, y en aras de cumplir el propósito de estudio, se ha planteado como pregunta de investigación, la siguiente:

¿Cuáles son los Niveles de satisfacción laboral, carga mental y ansiedad en un grupo de docentes de la facultad de psicología de una universidad ubicada en la ciudad de Cartagena?

Consideraciones éticas

Aunque no se realizó ningún tipo de intervención con la muestra, sólo para la recopilación de la información, para este estudio se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Consentimiento informado.
- Principios del código ético del psicólogo.
- Criterios éticos de la Psicología en Colombia.
- Ley 1090 de 2006 .

Procedimiento

1. Revisión teórica que permitió ampliar la información acerca de los temas propuestos para la investigación.
2. Adaptación del instrumento realizado por Fuentes y Rodríguez (1999) denominado “Modelo de Evaluación de Carga Mental de Trabajo en profesores, debido a Factores Psicosociales u Organizativos”.
3. Solicitud consentimiento informado a los participantes.
4. Aplicación del instrumento a los docentes de la Facultad de Psicología.
5. Elaboración de base de datos y tabulación de los datos utilizando un programa SPSS (*Statistical Packaget for the Social Sciences*), el cual es un software estadístico y de gestión de datos para analistas e investigadores.
6. Análisis de resultados por medio de porcentajes, dependiendo de los datos obtenidos de la medición de las variables de interés del estudio.
7. Presentación de los resultados en tablas, Tablas y figuras.
8. Elaboración de conclusiones, comentarios y recomendaciones

Capítulo Quinto

Resultados

El instrumento “Cuestionario de análisis sobre factores psicosociales presentes en los docentes universitarios”, cuyo objetivo principal consiste en la identificación de las condiciones socio-laborales de los docentes universitarios, con el fin de determinar su incidencia en aspectos como la satisfacción, carga mental y la ansiedad, fue aplicado a 14 docentes inscritos a la Universidad Tecnológica de Bolívar de la ciudad de Cartagena. La muestra poblacional escogida para este estudio pertenece a la facultad de Ciencias Sociales y Humanas, del programa de Psicología de dicha Universidad como se aprecia en la siguiente Tabla:

Tabla 1

Distribución de la población por las Universidades en las que labora.

Universidad	Número	Porcentaje
UTB	9	64.29%
UTB y otras	5	35.71%
Total	14	100%

Como se puede observar en la Tabla 1, 9 de los docentes (cifra correspondiente al 64.29% del total) labora sólo en la Universidad Tecnológica de Bolívar mientras que el 35.71% restante (5 docentes) hacen parte del profesorado de otras Universidades.

Tabla 2

Distribución de la muestra por edades

Edad	Número	Porcentaje
Entre 20 y 30 años	3	21.43%
Entre 31 y 40 años	4	28.57%
Entre 41 y más	7	50.00%
Total	14	100%

Como puede apreciarse en la Tabla 2, la cantidad de la muestra se concentra en el grupo cuyas edades están comprendidas entre 25 y 55 años, representando el 100% de la población, la mayoría de éstos en un rango de edad de entre 41 y más años, que equivale al (50.00%); mientras que el 28.57% de los docentes están en el grupo de edades entre 31 y 40 años, resulta válido mencionar que el rango de edad dentro del que se encuentra la menor cantidad de docentes es el comprendido entre los 20 y 30 años con 3 docentes lo cual equivale al 21.43% del total.

Tabla 3

Distribución de la población por género

Género	Número	Porcentaje
Hombre	4	28.57%
Mujer	10	71.43%
Total	14	100%

Como puede apreciarse en la Tabla anterior, la mayor cantidad de la población está representada por mujeres, representando el 71.43% total, el 28.57% restante corresponde a población masculina.

Tabla 4

Distribución de la población por estado civil

Estado civil	Número	Porcentaje
Soltero	4	28.57%
Casado	8	57.14%
Separado	2	14.29%
Otro	0	0
Total	14	100%

Como puede apreciarse en la Tabla 4, la mayor parte de la población, 57.14% está casada, el 28.57% son solteros y solo dos casos, 14.29%, se reportan como separados.

Tabla 5

Distribución de la población por formación

Formación	Número	Porcentaje
Pregrado	0	0
Posgrados	14	100%
Total	14	100%

Se puede apreciar claramente en la Tabla 5, que en cuanto al nivel de formación alcanzado por los indagados, la totalidad de los y las docentes participantes han cursado algún estudio de posgrado produciendo así el 100%, máximo porcentaje posible, permitiendo apreciar un alto nivel de homogeneidad.

Tabla 6

Distribución de la Población por jornada laboral

Jornada laboral	Número	Porcentaje
Diurna	12	85.71%
Nocturna	2	14.29%
Total	14	100%

En la Tabla 6 se ilustra la jornada en la que imparten clases los docentes participantes. Al indagársele por el horario en el cual laboran un 85.71% de los docentes afirmó hacerlo en jornada diurna (12 docentes) mientras que el 14.29% restante adujo laborar en horas de la noche.

Tabla 7

Distribucion de la poblacion por años de experiencia en la docencia

Experiencia	Número	Porcentaje
3-8 años	4	28.57%
9-14 años	6	42.86%
15-20 años	4	28.57%
Total	14	100%

Pasando al plano de la experiencia en el área de la docencia de los colaboradores la mayoría de ellos (6 en total para un 42.86%) aseguraron tener entre 9 y 14 años de experiencia; 4 más (28.57%) tiene una antigüedad en la profesión de entre 3 y 8 años, mientras que el (28.57) restante ejerce desde hace máximo 20 y mínimo 15 años.

Tabla 8

Distribución de la Población por número de estudiantes en sus clases

Estudiantes	Número	Porcentaje
10-20 estudiantes	10	71.43%
21-31 estudiantes	2	14.28%
32-42 estudiantes	2	14.28%
Total	14	100%

En la Tabla anterior se muestra que en promedio los grupos de estudiantes a los que la mayoría de los docentes (el 71.43%) imparte clases, está compuesto por entre 10 y 20 estudiantes; otro 14.28% imparte clases a entre 21 y 31 alumnos por curso,

mientras que el 14.28% restante tiene entre 32 y 42 estudiantes en cada una de sus clases.

Tabla 9

Distribución de la Población por padecimiento de enfermedad medica

Enfermedad	Número	Porcentaje
Si	4	28.57%
No	10	71.43%
Total	14	100%

Entrando al campo de la salud, al indagarse sobre si actualmente presenta algún tipo de enfermedad médica la mayor parte de los participantes respondió de forma negativa (10 docentes, cifra equivalente al 71.43%) mientras que los 4 docentes restantes (28.57%) afirmó sufrir actualmente de algún tipo de padecimiento de carácter médico. Continuando en el área de la salud pero pasando al plano de la salud mental, al cuestionársele sobre si seguían en la actualidad algún tipo de tratamiento psicológico la totalidad de los participantes respondieron negativamente.

Satisfacción laboral

Tabla 10

Distribucion de la poblacion según el grado de satisfaccion como docente

Docente	Número	Porcentaje
Muy baja	0	0%
Baja	1	1.79%
Moderada	2	16.96%
Alta	7	52.68%
Muy alta	4	28.57%
Total	14	100%

Al indagarse entre los docentes sobre el grado de satisfacción que les proporcionaba ejercer el oficio de docente se encontró que para la mitad de los docentes (52.68%) el ejercicio de su disciplina les satisface en un alto nivel; mientras que un (16.96%) considera que el grado de satisfacción proporcionado por su labor tiende a ser moderado; por su parte el (28.57%) calificaron el ejercicio de su profesión como muy satisfactorio y sólo el (1.79%) calificaron el ejercicio como bajo.

Tabla 11

Distribución de la Población según el nivel de satisfacción en cuanto a la realización profesional

Realización profesional	Número	Porcentaje
Muy baja	0	0%
Baja	4	27.68%
Moderada	8	57.42%
Alta	1	7.14%
Muy alta	1	7.14%
Total	14	100%

Cuando la pregunta se encaminó a conocer cuál era el grado de satisfacción que los docentes sentían en cuanto al nivel de realización profesional que habían logrado, 8 docentes (57.42%) afirmaron que la tendencia es a sentirse moderadamente satisfechos; un 7.14% consideró el nivel de satisfacción en cuestión como alto; otro 7.14% como muy alto; por su parte el 27.68% restante afirmó, que la satisfacción encontrada en este ítem, tendía a ser baja.

Tabla 12

Distribucion de la poblacion según el nivel de satisfaccion de las relaciones personales con los alumnos

Relaciones con los alumnos	Número	Porcentaje
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Moderada	2	14.28%
Alta	10	71.44%
Muy alta	2	14.28%
Total	14	100%

Cuando se indagó sobre cuán satisfechos se sentían con la relación con sus alumnos no se presentaron calificaciones bajas, por el contrario, 10 docentes (71.44%) calificaron en este caso el nivel de satisfacción como alto, (14.28%) como muy alto, mientras que sólo el 14.28% restante consideró sólo moderadamente satisfactoria su interacción con su estudiantado.

Tabla 13

Distribucion de la poblacion según el nivel de satisfaccion de las relaciones personales con los compañeros

Relaciones con los compañeros	Número	Porcentaje
Muy baja	1	7.14%
Baja	2	14.28%
Moderada	5	35.71%
Alta	5	35.71%
Muy alta	1	7.14%
Total	14	100%

Cuando los reactivos consistieron en que calificaran el grado de satisfacción que les producía su relacionamiento pero esta vez con sus pares se puede notar paridad con

porcentajes iguales del 35.71% entre quienes consideraron el nivel de satisfacción como moderado y entre aquellos que opinan que este les satisface en alto grado; la porción restante de participantes se repartió de la siguiente forma: el 14.28% afirmó encontrar baja satisfacción al momento de interactuar con sus compañeros; por su parte otro 7.14% consideró que el grado de satisfacción era muy bajo y el 7.14% restante lo consideró muy alto.

Tabla 14

Distribucion de la poblacion según el nivel de satisfaccion con respecto a la universidad donde laboran

Universidad	Número	Porcentaje
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Moderada	5	35.71%
Alta	8	57.14%
Muy alta	1	7.14%
Total	14	100%

La anterior Tabla muestra el nivel de satisfacción sentido por los docentes con respecto a la universidad en la que laboran; se puede afirmar que la mayoría (8 docentes equivalentes al 57.14%) se sienten altamente satisfechos con la institución en la que laboran; en orden descendente 35.71% (equivalentes a 5 docentes) sienten un nivel de satisfacción moderado; en el mismo orden el 7.14% restante siente este nivel de satisfacción como muy alto.

Tabla 15

Distribucion de la poblacion por nivel de satisfaccion con relacion a la prespectiva sociolaboral

Perspectiva sociolaboral	Número	Porcentaje
Muy baja	0	0%
Baja	2	18.50%
Moderada	7	63.00%
Alta	2	18.50%
Muy alta	0	0%
Total	11	100%

Con respecto a la perspectiva sociolaboral la Tabla 15 permite observar que para el 18.50% de los docentes participantes el nivel de satisfacción es bajo; el 63.00% de los docentes, es decir 7 de ellos, encuentran dicho nivel en este ítem como moderado; mientras que los 2 restantes (18.50%) contestaron las preguntas considerando el nivel como tendiente a alto.

Tabla 16

Distribucion de la poblacion según el grado de satisfaccion percibido en el area de investigacion

Investigación	Número	Porcentaje
Muy baja	0	0%
Baja	3	25.00%
Moderada	6	41.66%
Alta	5	33.33%
Muy alta	0	0%
Total	14	100%

Cuando el tema tratado fue el grado de satisfacción sentido gracias al campo investigativo de la universidad el predominio fue de aquellos que lo conderaron como

moderado (41.66%); por su parte el 33.33% lo consideraron alto y el 25% restante lo calificó como bajo.

Carga Mental

Tabla 17

Distribución de la Población según el tiempo de atención que debe mantener en su trabajo

Tiempo de atención	Número	Porcentaje
Todo el tiempo	2	14.30%
Casi todo el tiempo	8	57.10%
La mitad de tiempo	2	14.30%
Casi nunca	2	14.30%
Total	14	100%

Al preguntársele a los docentes sobre cuánto tiempo debían concentrarse en su labor de forma tal que no tuvieran espacio para realizar acciones o pensar en cosas ajenas a la tarea, más de la mitad, exactamente el 57.10%, estuvo de acuerdo en que esta situación es habitual para ellos y les sucede casi todo el tiempo. Un grupo bastante menor, conformado por 2 participantes (14,30%) consideró que esta situación es la constante en su vida mientras que otros dos grupo de igual equivalencia porcentual consideraron, el uno que esta situación les sucede la mitad del tiempo y el otro que una situación igual o similar escasas veces los afecta.

Tabla 18

Distribución de la Población según los niveles de atención que debe mantener para realizar su labor

Niveles de atención	Número	Porcentaje
Muy alta	5	35.70%
Alta	8	57.10%
Media	1	7.10%
Total	14	100%

Cuando se les pidió que expresaran cómo calificarían el nivel de atención que debían mantener en su trabajo, 8 docentes equivalentes al 57.10% expresaron que ésta debía ser alta; para 5 docentes, es decir, el 35,70% el nivel de concentración debe ser muy alto; mientras un solo docente consideró que con un nivel medio de atención es posible desempeñarse en sus quehaceres.

Tabla 19

Distribucion de la poblacion según la cantidad de tiempo disponible para realizar su trabajo

Cantidad de tiempo	Número	Porcentaje
Casi siempre es insuficiente	4	28.60%
Algunas veces es insuficiente	3	21.40%
Casi siempre es suficiente	6	42.90%
Siempre es suficiente	1	7.10%
Total	14	100%

Como se puede observar en la Tabla anterior el 42.90% de los y las docentes considera que casi siempre dispone del tiempo suficiente para realizar su labor; seguidamente, el 28,60%, equivalente a 4 docentes percibe la mayoría de las veces como insuficiente la cantidad de tiempo de la que dispone para cumplir con sus responsabilidades; a su vez, otro segmento, equivalente al 21,40% y conformado por

3 docentes sienten que en algunas circunstancias el tiempo disponible no les es suficiente; lo anterior contrario a 1 individuo que afirma que siempre dispone del tiempo necesario para llevar a cabo sus actividades laborales.

Tabla 20

Distribución de la población según recuperación del tiempo por retraso

Recuperación del tiempo	Número	Porcentaje
Casi nunca	3	21.40%
Si, durante las pautas o descansos	5	35.70%
Casi siempre	3	21.40%
Siempre	3	21.40%
Total	14	100%

En el reactivo que les cuestionaba sobre si se recuperaba o no el tiempo de labor perdido a causa de retrasos surgidos la mayoría, representada por 5 docentes (35.70%) respondió de manera positiva y adujo hacerlo durante sus momentos de pausa o descanso; el resto de la población se repartió de manera equitativa (3 segmentos conformados por 3 docentes cada uno) entre las siguientes opciones: nunca se recupera, casi nunca se recupera y siempre se recupera.

Tabla 21

Distribución de la población de acuerdo con la rapidez para realizar sus tareas

Rapidez	Número	Porcentaje
todo el tiempo	2	14.30%
casi todo el tiempo	9	64.30%
la mitad de tiempo	1	7.10%
casi nunca	2	14.30%
Total	14	100%

La Tabla anterior nos muestra que una amplia porción de los participantes (9 de ellos para un 64.30%) considera que el ritmo implícito en su tarea les exige, casi todo el tiempo, trabajar con cierta rapidez; el 14,30% de los colaboradores consideran que el ritmo de su labor es tal que deben actuar con rapidez la totalidad del tiempo; por el contrario otro 14,30% aduce que sólo deben actuar de forma ágil; en igual proporción al anterior se encuentra el grupo que afirma que casi nunca necesita de cierta prisa para llevar a cabo sus labores y por último el 7.10% restante considera que solo la mitad de las acciones que realiza en su labor le exigen actuar de manera ligera.

Tabla 22

Distribución de la Población según la frecuencia de errores en la ejecución de su labor

Frecuencia de errores	Número	Porcentaje
En algunas ocasiones	6	42.90%
casi nunca	8	57.10%
Total	14	100%

Cuando la pregunta estuvo dirigida hacia conocer con qué frecuencia los docentes cometían errores o sufrían incidentes durante la ejecución de su labor el 42.90% reconoció que le sucedía en algunas ocasiones mientras que el 57.10% restante aseveró casi nunca haber vivido o vivir las situaciones mencionadas.

Tabla 23

Distribución de la Población según el tipo de consecuencias que trae al cometer un error en la ejecución de su labor

Tipos de consecuencias	Número	Porcentaje
Generalmente pasa desapercibido	4	28.60%
Puede provocar algunas consecuencias	7	50.00%
Puede provocar consecuencias graves	1	7.10%
Es inadmisibles las consecuencias son muy graves	2	14.30%
Total	14	100%

Cuando la pregunta fue qué tipo de consecuencia traía cometer un error durante la ejecución de la labor exactamente el 50.0%, es decir 7 encuestados consideró que era posible que esa situación produjera algún tipo de consecuencias; situación diferente al 28.60% de los docentes que consideró que sus errores generalmente pasaban desapercibidos. Por otra parte para el 14.30% de los encuestados considera tan graves las consecuencias que considerar inadmisibles cualquier posibilidad de error.

Tabla 24

Distribución de la población según el nivel de fatiga al terminar la jornada laboral

Nivel de fatiga	Número	Porcentaje
En muy pocas ocasiones	4	28.60%
Frecuentemente	4	28.60%
Casi siempre	6	42.90%
Total	14	100%

Como se puede ver en la Tabla anterior el 42.90% de los docentes encuestados casi siempre siente fatiga cuando culmina su jornada laboral. Para un 28.60% esta situación se da de manera frecuente mientras que para el 28.60% restante la fatiga ataca su ser en muy pocas ocasiones.

Tabla 25

Distribución de la Población según la cantidad de información que maneja para realizar su trabajo

Cantidad de información	Número	Porcentaje
Elevada	7	50.00%
Medianamente elevada	4	28.60%
Poca	3	21.40%
Total	14	100%

Al preguntársele sobre la cantidad de información que debían manejar en el cumplimiento de su oficio, 7 docentes, cantidad equivalente al (50.0%) de los encuestados, coincidió en afirmar que el nivel de ésta es elevado. Otro (28.60%) consideró que dicho nivel era de carácter moderado mientras que el restante (21.40%) afirmó tener que manejar un bajo cúmulo de información en su labor.

Tabla 26

Distribución de la Población de acuerdo con la complejidad de la información que maneja para realizar su trabajo

Complejidad de la información	Número	Porcentaje
Muy compleja	1	7.10%
Compleja	7	50.00%
Moderadamente compleja	4	28.60%
Sencilla	2	14.30%
Total	14	100%

Como lo muestra la tabla anterior para una amplia mayoría de los participantes, más exactamente 7 de ellos, equivalentes al (50.0%) de la muestra, la información que manejan en su trabajo es compleja; A su vez, 4 docentes (28.60%) consideraron la información que manejan un poco menos compleja que el grupo anterior, mientras que el (14.30%) de los indagados percibe la información manejada como sencilla.

Tabla 27

Distribución de la Población de acuerdo con la complejidad del trabajo que realiza

Complejidad del trabajo	Número	Porcentaje
En muy pocas ocasiones	10	71.40%
Frecuentemente	2	14.30%
Casi siempre	1	7.10%
Siempre	1	7.10%
Total	14	100%

Con una amplia diferencia el (71.40%) de los docentes perciben que su trabajo es complicado en muy pocas ocasiones; por su parte, la minoría restante lo percibe como frecuentemente complicado (14.30% - 2 docentes), casi siempre complicado (7.10% - 1 docente) y Complicado en la totalidad de las ocasiones (7.10% - 1 docente)

Tabla 28

Distribución de la Población de acuerdo con el esfuerzo mental relacionado con el dominio de la materia impartida

Dominio de la materia	Número	Porcentaje
Muy alta	2	14.30%
Alta	2	14.30%
Media	6	42.90%
Baja	4	28.60%
Total	14	100%

En cuanto al ítem que citaba: “En relación con el dominio que poseo de la materia que imparto podría asegurar que ésta me produce un esfuerzo mental...” el 42,90% de los docentes consideró este esfuerzo como medio, el 28,60% lo hizo como bajo, el 14.30% cómo alto y el 14.30% restante como un muy alto nivel de esfuerzo mental.

Tabla 29

Distribución de la Población según el esfuerzo generado por los medios y recursos didácticos disponibles para realizar su labor

Medios y recursos didácticos	Número	Porcentaje
Nunca	1	7.10%
En muy pocas ocasiones	8	57.10%
Frecuentemente	4	28.60%
Casi siempre	1	7.10%
Total	14	100%

Continuando con las preguntas dirigidas a obtener datos sobre carga mental, se les preguntó a los docentes sobre el nivel de esfuerzo adicional que le generaban los medios y recursos didácticos de los que disponía para la ejecución de su trabajo, el consenso parece mostrar que ésto sucede en muy pocas ocasiones; se resalta que el 57.10% escogió esta opción. Sin embargo, existe un 28.60% que considera que ésto sucede de forma frecuente.

Tabla 30

Distribución de la Población de acuerdo con el esfuerzo adicional que genera la preparación de los alumnos en niveles anteriores

Preparación de los alumnos en niveles anteriores	Número	Porcentaje
Nunca	1	7.10%
En muy pocas ocasiones	2	14.30%
Frecuentemente	7	50.00%
Casi siempre	4	28.60%
Total	14	100%

Para concluir el capítulo de carga mental se le preguntó a los participantes si el nivel de participación que sus estudiantes han adquirido les genera un nivel de esfuerzo adicional a lo que el 50.0% respondió que frecuentemente, contra un 28.60% que respondió que casi siempre, un 14,3% que afirmó que en muy pocas ocasiones y el 7.10% restante para quien esta situación nunca se ha dado.

Ansiedad

Tabla 31

Distribución de la Población de acuerdo al nivel de ansiedad como estado

Ansiedad estado	Número	Porcentaje
Nada	3	21.40%
Algo	11	78.60%
Bastante	0	0%
Mucho	0	0%
Total	14	100%

La Tabla anterior muestra los resultados de los reactivos que buscaban medir el nivel de ansiedad como estado sufrido por los docentes; se puede observar que el 21.40% de los docentes su labor les ocasionaba “Nada de ansiedad”, mientras que el 78.60% por lo menos “algo de ansiedad”.

Tabla 32

Distribución de la Población según el nivel de ansiedad como rasgo

Ansiedad rasgo	Número	Porcentaje
Nada	8	57.10%
Algo	6	42.90%
Bastante	0	0%
Mucho	0	0%
Total	14	100%

Cuando la ansiedad fue tomada como rasgo, se notó una tendencia igual a la anterior, es decir, todos los participantes manifestaron sentir en un 57.10% “nada de ansiedad” y el 42.90% “algo de ansiedad”.

Capítulo Sexto

Conclusiones y Recomendaciones

Fuentes (2004) define la carga mental como aquella diferencia existente entre las capacidades que tiene el sistema de procesamiento de la información, que son requeridas para ejecutar una tarea determinada según lo esperado, y la capacidad disponible del sujeto en un determinado momento. Basándose en lo anterior y en los resultados mostrados en el presente trabajo tras la aplicación del instrumento “Modelo de Evaluación de Carga Mental de Trabajo en profesores, debido a Factores Psicosociales u Organizativos”, es posible concluir que los docentes universitarios, pertenecientes a la Facultad de Psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar ubicada en la ciudad de Cartagena, tienen la tendencia a manejar niveles de carga mental que oscilan entre lo moderado y lo bajo; sin embargo, resulta pertinente mencionar que dicha moderación de la carga mental se ve amenazada por la presencia de algunos elementos inherentes al desarrollo y padecimiento de este fenómeno laboral.

La exigencia mental es conceptualizada por Rubio (2004) como todas aquellas solicitudes de tipo mental y psíquico concernientes al tratamiento de la información que se necesita para la realización de un trabajo y está determinada por factores como el contenido del trabajo (percepción y tratamiento de la información), las condiciones ambientales y los factores psicosociales. De acuerdo con esto y a los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado, es factible afirmar que los docentes universitarios poseen un considerable nivel de exigencia mental por parte del medio en el que laboran, ya que la cantidad de información que deben manejar en la realización de su oficio es, según ellos, considerablemente alta y compleja. No

obstante, ello no significa que la labor sea percibida como difícil o complicada, como se encontró en los resultados anteriormente expuestos.

Por otro lado, es posible afirmar que los docentes entrevistados perciben que laboran en un ambiente de trabajo favorable, puesto que la evaluación realizada reveló altos niveles de satisfacción, en cuanto a su labor como docente, las relaciones interpersonales establecidas con los compañeros de trabajo y estudiantes; de igual forma los docentes afirmaron contar con los recursos de apoyo suficientes para que el desempeño de su labor sea adecuado, lo que posibilita que éstos se vean exentos de padecer un nivel alto de carga mental. Al respecto Rubio (2004) explica que aunque las exigencias mentales de una tarea se mantengan constantes, no será lo mismo realizarlas en ambientes laborales distintos. Así, aunque las exigencias sean bajas y la persona esté muy preparada, si el ambiente es muy hostil y/o el clima laboral duro e inadecuado, entonces la carga mental puede ser elevada (Rubio, 2004).

Teniendo presente el nivel de carga mental proveniente del contenido de trabajo que se maneja y de los agentes de los que depende (procesamiento de la información y el tiempo), se puede inferir que los docentes universitarios manejan un contenido de trabajo coherente con sus habilidades y capacidades, ya que a pesar de que las tareas que les son exigidas requieren de una concentración y atención constante, éstos procesan gran volumen de información fácilmente y además lo hacen en el tiempo apropiado, escapando así al fenómeno denominado sobrecarga cualitativa, que sucede cuando al trabajador se le plantean unas solicitudes mentales o intelectuales excesivas en relación con sus conocimientos y habilidades.

Este buen rendimiento puede estar fundado en las características personales de la población participante; es decir, los docentes se encuentran en la etapa media de su adultez y poseen un buen estado de salud, un nivel de experiencia laboral considerable y una estabilidad personal que se traduce en un manejo de carga mental leve debido a condiciones físicas y psicológicas adecuadas. (Sierra, Baena y Cruz, 2006; Salanova, Llorens y García, 2003 y Fuentes, 2004)

Con base en lo anterior, se puede inferir que si bien se encuentran indicios en los docentes de elementos que podrían suponer carga mental, basados en los resultados, es coherente afirmar que dichos elementos están actuando de forma positiva pues

antes de causar algún tipo de efecto desfavorable parecen estar aumentando, como bien lo afirma Muchinsky (2002), su potencialidad intelectual.

En lo que a satisfacción laboral respecta, cuando se habla de ésta se hace referencia al grado de placer que el empleado obtiene al realizar su trabajo. Algunos individuos obtienen gran disfrute y encuentran significado a su oficio, mientras otros lo consideran una labor monótona; disfrute y monotonía que están determinados por la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Fidalgo, 1995). De acuerdo a esto, sería válido afirmar que los docentes se acercan más al primer grupo, pues muestran de forma general altos índices de agrado en la realización de su labor, la interacción con sus compañeros y alumnos y con la Universidad vista como institución. Sin embargo, resulta relevante referirse a que existen componentes de la labor de los docentes, como el nivel de realización profesional y las oportunidades de investigación, que no alcanzan a llenar plenamente sus expectativas personales y laborales empañando así un nivel absoluto de satisfacción en el trabajo.

Pasando ahora a lo arrojado tras la aplicación del instrumento, en lo que a ansiedad concierne, se halló que los docentes manifiestan algún nivel de ansiedad proveniente de las exigencias laborales. A partir de esto es posible suponer que las sensaciones ansiosas experimentadas durante las horas laborales están determinadas más por características impuestas por el medio laboral.

Un dato más a considerar en el padecimiento de la carga mental es el mencionado por Fuentes (2004) acerca de las dimensiones de la fatiga laboral: La presión temporal, las variables de la tarea y los factores emocionales; estos tres aspectos actúan como precipitantes del desarrollo de la fatiga mental. Al indagar en la población objeto de estudio acerca de ellos se encontró que para éstos eran aceptables, indicando esto que el tiempo disponible y el tiempo utilizado por los docentes universitarios para llevar a cabo su labor, es el adecuado, al igual que el número de recursos que exige la tarea para su procesamiento y la evaluación favorable de la satisfacción laboral realizadas por estos, junto con la manejabilidad de los niveles de ansiedad presentados durante el cumplimiento de funciones en el trabajo.

Recomendaciones

Por la experiencia en el presente trabajo de investigación es posible enumerar una serie de recomendaciones que de ser tomadas en cuenta, podrían resultar de gran utilidad, en caso de ser tomadas en cuenta en posteriores intentos de medición de la carga mental.

Las primeras recomendaciones están dirigidas a la búsqueda de un método uniforme de aplicación del instrumento, donde todos los participantes en el estudio den respuesta al cuestionario en condiciones lo más homogéneas posibles, puesto que las diferencias existentes en cuanto a aplicación en la anterior monografía, donde un segmento de los docentes dio respuesta vía correo electrónico y otro segmento de forma personal.

Otra recomendación que se puede considerar importante es que para futuras investigaciones se realice con los demás docentes de las diferentes facultades de la Universidad Tecnológica de Bolívar, tales como Ingenierías, Administración, Economía, Comunicación Social, entre otros.

Además se recomienda que la facultad de Psicología de Universidad Tecnológica de Bolívar, siga reforzando e implantando el sistema con el que viene trabajando para que sus docentes se sientan satisfechos con su labor y le siga brindando las condiciones óptimas para desempeñar su trabajo.

Otra recomendación considerada como pertinente es especificar en el ítem donde se indaga sobre fatiga (Ver tabla 24), el significado de esta palabra, pues en nuestro contexto la fatiga puede no ser entendida como una situación psicofisiológica sino como un sinónimo de apetito, lo cual pudo haber tenido incidencia en los resultados arrojados por el instrumento aplicado.

Por otro lado, en el ítem donde se busca averiguar si la preparación adquirida por los estudiantes constituye un esfuerzo mental adicional para el cuerpo docente, se recomienda especificar el sentido de “preparación de los estudiantes” debido a que es posible que para algunos docentes un alto nivel de preparación de sus estudiantes pudiera significar un esfuerzo adicional porque impartirles conocimiento se convertiría en un proceso más complejo, mientras que para otros docentes ese mismo

nivel de preparación de sus alumnos significaría mayor facilidad en la comprensión de la información impartida. Lo mismo sucedería en el caso contrario, donde para algunos docentes alumnos poco preparados implicarían poco esfuerzo, mientras que para otros podrían significar un mayor nivel de esfuerzo dado que sería necesario emplear más recursos personales para lograr ser entendido.

Por último, resulta conveniente recomendar que en la evaluación de la carga mental en el espacio laboral se incluyan aspectos que permitan medir las características del ambiente físico que pueden incidir o precipitar la manifestación de ésta, como lo son: iluminación, temperatura, humedad, ruido, entre otros.

Referencias

- Alcover, C; Martínez, D; Rodríguez, F y Domínguez, R. (2004). *Introducción al la psicología del trabajo*. McGraw Hill. España: Madrid. p 459.
- Arjona, J. y Guerrero, S. (2001). *Un estudio sobre los estilos y las estrategias de afrontamiento y su relación con la variable adaptación*. Tomado el 27 de Abril de 2007 de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-182-1-un-estudio-sobre-los-estilos-y-las-estrategias-de-afrontamie.html>
- Artazcoz, L. (2004). *El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir*. Tomado el 22 de Abril de 2007 de http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_436.shtml
- Cifre, E. y Llorens, S. (2001). *Burnout en profesores de la uji: un estudio diferencial*. Tomado el 8 de Mayo de 2007 de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi7/burnout.pdf>
- COMITÉS PARITARIOS DE CHILE, (2005). *Accidentes Del Trabajo: Causas, Clasificación Y Control*. Tomado el 28 de Abril de 2007 de http://www.paritarios.cl/especial_accidentes.htm
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, (1993). *Ley 100 de 1993: sistema de seguridad social integral*. Tomado el 27 de Abril de 2007 de <http://209.85.165.104/search?q=cache:qW1nTJrXmnIJ:https://fonpet.computec.com.co/pls/portal/url/ITEM/25BFC1ED5428FAB3E04018AC10004B98+ley+100:+accidentes+de+trabajo&hl=es&ct=clnk&cd=10&gl=co>
- De Arquer, I. (1999). *Carga mental de trabajo: factores*. Tomado el 15 de Mayo de 2007 de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_534.htm
- De Arquer, I. y Nogareda, C. (2005). *Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX*. Tomado el 29 de abril de 2007 de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_544.htm

- Fuentes, R. (2004). *Modelo de evaluación de la carga mental de trabajo en profesores debido a factores psicosociales u organizativos*. Unidad Capital Humano y Desarrollo. Almería: España
- García, A., Benavides, F., Ruíz, C. (1997). *Salud laboral*. Editorial Masson, S. A. Barcelona: España
- Godoy, M y Vega, A. (2000). *Los factores psicosociales del trabajo*. EMPRESA COLOMBIANA DE SALUD, AMBIENTE Y DESARROLLO. Colombia: Bogotá.
- González, E. y Gutiérrez, R. (2006). *La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica*. Tomado el 8 de mayo de 2007 de <http://www.rlpsi.org/resumenes/volumen38/numero2/3.htm>
- Hernández, A. (2005). *¿Sabe usted qué es salud ocupacional?* Tomado el 29 de Abril de 2007 de http://www.eselcgs.gov.co/enterese/article.php3?id_article=92
- INSHT. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2006). *Evaluación de las Condiciones de Trabajo en la PYME (5ª Edición) ^(*)* Tomado el 29 de abril de 2007 de http://www.mtas.es//insht/practice/evaluacion1.htm#punto04_4
- INSHT. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2002). *Trabajemos contra el estrés*. Tomado el 28 de Abril de 2007 de http://www.mtas.es//insht/practice/f_doc_estres.htm
- Lahera, M y Góngora, J. (2002) *Factores psicosociales*. Tomado el 27 de abril de 2007 de <http://www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales.pdf>
- Marchán, C. y Pérez, I. (1997). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el trabajo en un instituto universitario*. Revista interamericana de salud ocupacional. Argentina
- Martínez, S y Hernández, A. (2007). *Necesidad de estudio y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo*. Tomado el 23 de Abril de 2007 de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol31_4_05/spu13405.htm
- Maruani, M. (2000). *De la sociología del trabajo a la sociología del empleo*. Tomado el 16 de Mayo de 2007 de <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/cps/11308001/articulos/POSO0000230009A.PDF>
- Ministerio de Protección Social. (2001). *Concepto Jurídico - Radicado Min Salud: 51844 - Jornada laboral de empleados públicos y trabajadores oficiales*.

Tomado el 27 de Abril de 2007 de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/VBeContent/NewsDetail.asp?Source=ExpiredNews&ID=9513&IDCompany=3>

Ministerio De Seguridad Social De Colombia. (2000). *Normas legales y conceptos técnicos de riesgos profesionales para la promoción de la salud en el trabajo*. Universidad Nacional de Colombia. Colombia: Bogotá.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2001). *Enciclopedia OIT*. Tomado el 28 de Abril de 2007 de <http://www.mtas.es/insht/EncOIT/tomo2.htm>

Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). *Estrés y burnout en profesores*. Tomado el 8 de Mayo de 2007 de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf

Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada la trabajo*. Thomson Learning. Mexico: Mexico DF

Neill, J (2006). *What is locus of control?* Tomado el 30 de Abril de 2007 de <http://wilderdom.com/psychology/loc/LocusOfControlWhatIs.html>

Pérez, J y Fidalgo, M. (1995) *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Tomado el 27 de Abril de 2007 de <http://www.mtas.es-NTP394.htm>

Pérez, M. (2004). *La Autoestima, ¿Qué es y Cómo Reforzarla?*. Tomado el 29 de Abril de 2007 de <http://www.manualpractico.com/autoestima.html>

Rojas, M.; Squillante, G. y Espinoza, C. (2004). *Condiciones de trabajo y salud de una universidad venezolana*. Tomado el 8 de Mayo de 2007 de <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v44n5/14030.pdf>

Rubio, J. (2004). *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. Ediciones Díaz de Santos S.A. España: Madrid

Rubio, S., Díaz, E. y Martín, J. (2001) *Aspectos metodológicos de la evaluación subjetiva de la carga mental de trabajo*. Tomado el 8 de mayo de http://www.scsmt.cat/scsmt/text_complert/2001_n.4_originales.2.pdf

Sallanova, M.; Llorens, S.; y García, M. (2003). *¿Por qué se están "quemando" los Profesores?* Tomado el 26 de Abril de 2007 de http://www.mtas.es/insht/revista/A_28_ST03.htm

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Tomado el 13 de mayo de 2007 de http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_Ensayo_Dimensiones.pdf

Sauter, L; Murphy, L; Hurrell, J y Levi, L. (2006). *Factores psicosociales y de organización*. Tomado el 29 de abril de 2007 de www.mtas.es/insht/EncOIT/pdf/tomo2/34.pdf

Sierra, Baena, R. y Cruz, T. (2006). *Identificación de factores de riesgo psicosocial del ambiente de trabajo en los empleados administrativos de una empresa dedicada al suministro de personal*. Monografía de Minor de Psicología Organizacional. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias.

Tejada, D. (2003). *Alma-Ata: 25 años después*. Tomado el 15 de Mayo de 2007 de http://www.paho.org/Spanish/DD/PIN/Numero17_articulo1_2.htm

UNIVERSIDAD DEL VALLE. (2005). *Salud Ocupacional*. Tomado el 29 de Abril de 2007 de <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm#fisiologicos>

Anexo A

**Cuestionario de Análisis sobre Factores Psicosociales presentes en los docentes
universitarios**

Cuestionario de Análisis sobre Factores Psicosociales presentes en los docentes universitarios

El presente cuestionario tiene por objeto identificar las condiciones socio laborales de los docentes universitarios, con el fin de determinar su incidencia en aspectos como la satisfacción y la ansiedad.

Atentamente les solicitamos la mayor sinceridad en sus respuestas. Los datos serán tratados con alta confidencialidad y con criterios estadísticos para la realización de una investigación.

Nota: Si usted trabaja en dos o más instituciones universitarias, para contestar esta prueba, por favor ubíquese contextualmente en la universidad donde tiene mayor tiempo asignado.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS		
EDAD	SEXO M _____ F _____	ESTADO CIVIL: SOLTERO _____ CASADO _____ SEPARADO _____ OTROS _____
FORMACIÓN UNIVERSITARIA: PREGRADO: _____ POSGRADO: _____ OTRO _____		

DATOS LABORALES	
UNIVERSIDADES EN LAS QUE LABORA:	
FACULTADES:	
CATEGORIA:	ANTIGÜEDAD EN LA LABOR DOCENTE:
JORNADAS: DIURNA _____ NOCTURNA _____	NO. PROMEDIO DE ESTUDIANTES EN SUS CLASES: _____
TIEMPO QUE DEDICA A FUNCIONES: (No. de horas)	
DOCENCIA: _____ PREPAR. CLASES: _____ ASESORÍA _____ INVESTIGAC. _____ ADMINIST. _____	
OCUPA ACTUALMENTE CARGO DIRECTIVO O UN CARGO QUE IMPLIQUE UNA FUNCION ADMINISTRATIVA SI _____ NO _____	

ESTADO DE SALUD GENERAL			
PRESENTA	ALGUNA	ENFERMEDAD	MÉDICA
SI _____ NO _____ ¿Cuál?			
SE ENCUENTRA ACTUALMENTE EN ALGÚN TRATAMIENTO PSICOLÓGICO? SI _____ NO _____			

A continuación encontrará una serie de afirmaciones correspondientes a ámbitos diversos de actuación del profesor universitario. Por favor utilice la siguiente escala para determinar su grado de satisfacción con cada uno de ellos.

- 1- **Muy baja**
- 2- **Baja**
- 3- **Moderada**
- 4- **Alta**
- 5- **Muy alta**

DOCENCIA

Los ítems que se describen a continuación están directamente relacionados con la práctica docente, esto es específicamente con la labor de enseñar. Por favor lea detenidamente cada uno de ellos y marque con una X su grado de satisfacción al respecto.

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	Impartir clases					
2.	El método de enseñanza que utilizo					
3.	Las estrategias de evaluación que aplico					
4.	El interés que manifiestan los alumnos por aprender					
5.	El aprecio de los alumnos por mi enseñanza					
6.	Los resultados académicos de mis alumnos.					
7.	El nivel de asistencia a clase de mis alumnos					
8.	En general, mi labor docente me produce:					

REALIZACIÓN PROFESIONAL

Los siguientes ítems están relacionados a aspectos de su quehacer como docente universitario que influyen en su realización personal y profesional. Marque con una X el grado de satisfacción para cada uno de ellos.

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	El reconocimiento social que posee la condición de labor docente					
2.	El sueldo que recibo por mi trabajo					
3.	El reconocimiento que poseo entre mis colegas de especialidad o área de trabajo					
4.	Las posibilidades de promoción profesional/académica de las que dispongo					
5.	Las posibilidades de vinculación con otros centros universitarios					
6.	Las posibilidades de ascenso a cargos directivos					
7.	La información que recibo sobre los resultados de mi propio trabajo					
8.	Las oportunidades que tengo para desarrollar mis iniciativas					
9.	En general, el nivel de logro alcanzado en mi profesión me produce					

RELACIONES PERSONALES CON LOS ALUMNOS

Los siguientes ítems están relacionados con aspectos que miden al grado de satisfacción de las relaciones personales que tiene usted con los alumnos.

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	Grado de aceptación que tengo entre los alumnos					
2.	La capacidad que tengo para motivar a los alumnos					
3.	Los criterios que tengo para el trato con los estudiantes					
4.	La apertura que poseo antes las iniciativas de los alumnos en clase					

5.	La aceptación que los alumnos manifiestan ante las calificaciones obtenidas					
----	---	--	--	--	--	--

RELACIONES PERSONALES CON LOS COMPAÑEROS

Marque con una X el grado de satisfacción de las relaciones personales que tiene usted con sus compañeros de trabajo

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	La integración con mis compañeros de departamento					
2.	La retroalimentación que recibo de mis compañeros para mejorar mi enseñanza					
3.	El clima de trabajo que percibo en la universidad					
4.	Las relaciones profesionales con compañeros de otros departamentos para la realización de actividades comunes					
5.	En general, el clima social que percibo en los distintos niveles de convivencia profesional con mis compañeros es:					

FACULTAD

Los ítems mencionados a continuación, miden el grado de satisfacción que tiene usted con las actividades que se desarrollan en la facultad en la que usted labora

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	La efectividad de las reuniones de facultad					
2.	La coordinación que existe respecto al manejo curricular					
3.	La disponibilidad de recursos económicos y materiales					

LA UNIVERSIDAD _____ COMO ORGANIZACIÓN

Los siguientes ítems están relacionados con aspectos que le brinda la universidad. Marque con una X el grado de satisfacción para cada uno de ellos.

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	La difusión de los objetivos institucionales de la Universidad					
2.	El interés del equipo directivo de la Universidad por los problemas del profesorado					
3.	La eficacia de los servicios administrativos					
4.	La eficacia de los servicios complementarios (bibliotecas, publicaciones, ayuda técnica a la investigación, etc.)					
5.	La posibilidad de pertenecer a organismos de participación					
6.	El modo cómo la Universidad califica la calidad de la enseñanza que imparto					
7.	Los estatutos de la Universidad y su desarrollo					
8.	El funcionamiento del Claustro Universitario					
9.	En general, el marco de desarrollo que me ofrece la universidad me produce:					

PERSPECTIVA SOCIOLABORAL

Marque con una X el grado de satisfacción que tiene con relación a la perspectiva sociolaboral que percibe en la universidad donde labora

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	Las ayudas sociales (vivienda, préstamos, guarderías) que la Universidad ofrece a los profesores					
2.	Las condiciones de jubilación del profesor universitario					
3.	El aporte de la Universidad al progreso económico, cultural y social del entorno					
4.	La adecuación de los planes de estudio a las necesidades del mercado de trabajo					
5.	En general, las condiciones sociolaborales y la proyección de la universidad en su entorno me produce					

INVESTIGACIÓN

Marque con una X el grado de satisfacción que percibe del área de investigación.

No.	ITEM	Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
		1	2	3	4	5
1.	Los medios de los que dispone para realizar investigaciones (lugar de trabajo, dotación, material y equipamiento)					
2.	El apoyo institucional que recibo para la investigación y su difusión (publicaciones, congresos, intercambios)					
3.	La dedicación simultánea a la investigación y a la docencia					
4.	La actitud de los estudiantes hacia la investigación					
5.	El reconocimiento institucional a la investigación de calidad					
6.	La producción científica que he conseguido en el trabajo como profesor universitario					
7.	El modo como la administración ha evaluado la actividad investigadora					
8.	En general, la situación actual de la investigación en la universidad me produce					

- Cuestionario extraído y modificado de: Sáez, O.; Lorenzo, M. (1993). "La satisfacción del Profesorado universitario". Universidad de Granada. ISBN: 84-699-0852-9.

CARGA MENTAL DE TRABAJO

- I. Exceptuado las pausas reglamentarias, aproximadamente, ¿Cuánto tiempo debe mantener una exclusiva atención en su trabajo? (de forma que le impida tener la posibilidad de hablar, de desplazarse o simplemente de pensar en cosas ajenas a su tarea). Marque con una X la respuesta que más se ajusta en su caso.

1	Todo el tiempo
2	Casi todo el tiempo
3	La mitad de tiempo
4	Casi nunca
5	Nunca

- II. ¿Cómo calificaría la atención que debe mantener para realizar su trabajo?

1	Muy alta
2	Alta
3	Media
4	Baja
5	Nula

- III. Para realizar su trabajo, la cantidad de tiempo del que dispone es

1	Siempre es insuficiente
2	Casi siempre es insuficiente
3	Algunas veces es insuficiente
4	Casi siempre es suficiente
5	Siempre es suficiente

- IV. Cuando se produce un retraso en el desempeño de su trabajo, ¿se ha de recuperar?

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Sí, durante las pausas o descansos
4	Casi siempre
5	Siempre

- V. La ejecución de su tarea, ¿le impone trabajar con cierta rapidez?

1	Todo el tiempo
2	Casi todo el tiempo
3	La mitad de tiempo
4	Casi nunca

5	Nunca
---	-------

VI. Con que frecuencia se presentan errores u otros incidentes en la ejecución de su labor:

1	Siempre
2	Casi siempre
3	En algunas ocasiones
4	Casi nunca
5	Nunca

VII. Cuando en la ejecución de su labor se comete algún error, que tipo de consecuencia trae:

1	No ocurre nada
2	Generalmente pasa desapercibido.
3	Puede provocar algunas consecuencias
4	Puede provocar consecuencias graves
5	Es inadmisibles las consecuencias son muy graves

VIII. Al acabar la jornada ¿se siente fatigado (a)?

1	Nunca
2	En muy pocas ocasiones
3	Frecuentemente
4	Casi siempre
5	Siempre

IX. Para realizar su trabajo la cantidad de información (órdenes de trabajo, datos, documentos de trabajo, cuestiones administrativas) que maneja es:

1	Muy elevada
3	Elevada
4	Medianamente elevada
6	Poca
7	Muy poca

X. ¿Cómo es la información que maneja para realizar su trabajo?

1	Muy compleja
2	Compleja
3	Moderadamente compleja

4	Sencilla
5	Muy sencilla

XI. El trabajo que realiza, ¿le resulta complicado o difícil?

1	Nunca
2	En pocas ocasiones
3	Frecuentemente
4	Casi siempre
5	Siempre

XII. En relación con el dominio que poseo de la materia que imparto podría asegurar que ésta me produce un esfuerzo mental

1	Muy alta
2	Alta
3	Media
4	Baja
5	Nula

XIII. En relación con los medios y recursos didácticos de que dispongo para la ejecución de mi trabajo me generan un esfuerzo adicional

1	Nunca
2	En muy pocas ocasiones
3	Frecuentemente
4	Casi siempre
5	Siempre

XIV. La preparación que los alumnos han adquirido en niveles anteriores me genera un esfuerzo adicional

1	Nunca
2	En muy pocas ocasiones
3	Frecuentemente
4	Casi siempre
5	Siempre

- Cuestionario extraído y modificado del Método de evaluación de Factores Psicosociales (INST., 1999).

ANSIEDAD**ANSIEDAD ESTADO**

A continuación encontrará unas frases que se utilizan corrientemente para describirse uno mismo. Lea cada frase y señale la puntuación 1 a 4 que indique cómo se **SIENTE EN ESTE MOMENTO**. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste rodeando la respuesta que mejor describa su situación presente.

1. Nada
2. Algo
3. Bastante
4. Mucho

No.	ITEM	Nada	Algo	Bastante	Mucho
		1	2	3	4
1.	Me siento calmado (a)				
2.	Me siento seguro (a)				
3.	Estoy tenso (a)				
4.	Estoy contrariado (a)				
5.	Me siento cómodo (a)				
6.	Me siento alterado (a)				
7.	Estoy preocupado (a) por las posibles desgracias futuras				
8.	Me siento descansado (a)				
9.	Me siento angustiado (a)				
10.	Me siento confortable				
11.	Tengo confianza en mí mismo (a)				
12.	Me siento nervioso (a)				
13.	Estoy desasosegado (a)				
14.	Me siento muy "atado" (a)				
15.	Estoy relajado (a)				
16.	Me siento satisfecho (a)				
17.	Estoy preocupado (a)				
18.	Me siento aturdido y sobreexcitado (a)				
19.	Me siento alegre				
20.	En éste momento me siento bien				
21.	En general ahora mismo mi nivel de ansiedad es				

ANSIEDAD RASGO

A continuación encontrará unas frases que se utilizan corrientemente para describirse uno mismo. Lea cada frase y señale la puntuación 1 a 4 que indique cómo se **SIENTE EN GENERAL**, en la mayoría de las ocasiones. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste rodeando la respuesta que mejor describa su situación presente.

No.	ITEM	Nada	Algo	Bastante	Mucho
		1	2	3	4
22.	Me siento bien				
23.	Me canso rápidamente				
24.	Siento ganas de llorar				
25.	Me gustaría ser tan feliz como los otros				
26.	Pierdo oportunidades por no decidirme pronto				
27.	Me siento cansado (a)				
28.	Soy una persona tranquila, serena y sosegada				
29.	Veó que las dificultades se amontonan y no puedo con ellas				
30.	Me preocupo demasiado por cosas sin importancia				
31.	Soy feliz				
32.	Suelo tomar las cosas demasiado seriamente				
33.	Me falta confianza en m í mismo (a)				
34.	Me siento seguro (a)				
35.	Evito enfrentarme a las crisis o dificultades				
36.	Me siento triste				
37.	Estoy satisfecho (a)				
38.	Me rondan y molestan pensamientos sin importancia				
39.	Me afectan tanto los engaños, que no puedo olvidarlos				
40.	Soy una persona estable				
41.	Cuando pienso sobre asuntos y preocupaciones actuales, me pongo tenso y agitado (a)				
42.	En general, en la mayoría de las ocasiones mi nivel de ansiedad es				

*Cuestionario extraído y modificado del Cuestionario STAI. Spielberger, C.D. TEA Ediciones, S.A.