

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**



**FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Plan de Investigación de Fin de Carrera Titulado:**

**“EVALUACION DE LA CARGA MENTAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA SECRETARIA GENERAL Y DIRECCION  
ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS  
FUERZAS ARMADAS ISFFA”**

**Realizado Por**

**REBECA ARROYO MIÑO**

**Director del Proyecto**

**AIMEE VILARET**

**Como requisito para la obtención del título de:**

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**



## **DECLARACION JURAMENTADA**

Yo, MARIA REBECA ARROYO MIÑO, con cedula de identidad No. 1716211352 declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, Según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

María Rebeca Arroyo Miño

C.C: 1716211352

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACION DE LA CARGA MENTAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA SECRETARIA GENERAL Y DIRECCION  
ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS  
FUERZAS ARMADAS ISFFA”**

**Realizado Por**

**REBECA ARROYO MIÑO**

Como requisito para la Obtención del título de:

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Ha sido dirigido por la profesora

**AIMEE VILARET SERPA**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

**AIMEE VILARET**

**DIRECTORA**

## **LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los Profesores Informantes:

VINICIO PONCE

Después de revisar el trabajo presentado lo han calificado como apto para su defensa oral  
ante el tribunal examinador

AIMEE VILARET

DAISY LOPEZ

Quito, 14 de Febrero de 2014

## **Dedicatoria**

Este trabajo dedico primeramente a Dios por respaldarme en todo momento por que él siempre me ha demostrado todo su amor y toda su ayuda, por ser fiel y por recordarme que tengo un propósito grande y que él va a estar de mi lado todos los días de mi vida.

A la hermosa familia que tengo que Dios me dio la oportunidad de tenerlos, al amor, la fidelidad , la confianza dada, al soporte diario que son cada uno en mi vida, y a la motivación que me han dado para que yo siga creciendo aún más como persona.

A mi hija Valentina que es el regalo más maravilloso que Dios me dio al verla crecer todos los días.

Y a mi compañero de toda la vida que tuvo que partir hace poco el ser más fiel que he conocido, mi mascota.

## **Agradecimientos**

A mi directora de Tesis Aimee Vilaret por todo ese apoyo brindado y su infinito conocimiento sobre el tema para lograr llegar a este objetivo, la presentación de esta tesis.

Al decano Pablo Suasnavas por sus conocimientos y la forma de transmitirnos en esta carrera.

A los profesores Daisy López y Vinicio Ponce quienes participaron en sus contribuciones para esta tesis y sus revisiones que ayudaron para que esta investigación siga su curso para ser de la mejor manera presentada.

A mis amigos y contactos cercanos que compartí durante estos cinco años que me ayudaron a ser mejor cada día como persona y profesional.

A la Universidad Internacional Sek por formarme como profesional.

## Tabla de contenido

CAPITULO I.....	1
INTRODUCCION.....	1
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	1
1.1.1 Planeamiento Del Problema.....	1
1.1.2 Formulación del Problema.....	6
1.1.3 Sistematización del Problema.....	6
1.1.4 Objetivo General.-.....	6
1.1.5. Objetivos Específicos.-.....	7
1.1.6. Justificación.- .....	7
<b>1.2 MARCO TEÓRICO.-.....</b>	<b>8</b>
1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema .....	8
1.2.2 Adopción de una perspectiva Teórica. ....	15
1.2.3 Marco Conceptual .....	24
1.2.4 Hipótesis.....	25
1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables. ....	25
CAPITULO II.....	26
MÉTODO .....	26
2.1 Tipo de Estudio .....	26
2.2 Modalidad de la Investigación .....	26
2.3 Método .....	27
2.4 Población y Muestra .....	27
2.5 Selección del Instrumento de Investigación. ....	27
2.6 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	30
2.6.1 Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo ESCAM.....	30



2.6.2 Cuestionario de la OIT-OMS para medición de Estrés Laboral .....	31
2.6.3 Inventario de Sintomatología de Estrés.....	31
2.7 Operacionalización de Variables. ....	31
2.7.1 Variable Sociodemográficas. ....	31
Tabla 2.7 Variables sociodemográficas .....	31
2.8. Tabla Variable Independiente Carga Mental (continuación) .....	32
2.7.3 Variable Dependiente: Estrés. ....	34
2.8 Procesamiento de Datos.....	36
CAPITULO III .....	37
RESULTADOS .....	37
3.1 Levantamiento de Datos .....	37
3.1.2 Presentación de los Resultados .....	38
3.1.3 Estrés Laboral Cuestionario OIT/OMS.....	61
3.1.4 Sintomatología del Estrés.....	67
3.1.5 Análisis de correlaciones entre las variables de carga mental y las variables de estrés laboral.....	69
3.2 Análisis de resultados. ....	71
3.2.1 Características Sociodemográficas y Laborales.....	71
3.2.2 Carga Mental .....	72
3.2.3 Estrés .....	77
Se aplicó el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo / Organización Mundial de la Salud el cual proporcione una valoración del nivel de estrés agrupados en las variables nombradas a continuación. ....	77
3.2.4 Sintomatología del Estrés.....	79
3.2.5 Correlación entre las dimensiones de Carga Mental y Estrés Laboral.....	79
3.3 Aplicación Práctica .....	80
3.3.1 Propuesta prevención Carga mental:.....	80
3.3.2 Propuestas de Prevención para combatir el Estrés Laboral.....	85

CAPITULO IV .....	88
DISCUSIÓN.....	88
4.1- Conclusiones.....	88
4.2 Recomendaciones .....	93
Referencias Bibliográficas.....	95

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 2.7. Variables sociodemográficas.....	31
Tabla 2.8. Variable Independiente en cuanto a Carga Mental.....	32
Tabla 3.1. Variable Independiente en cuanto al Estrés.....	35
Tabla 3.1. Distribución en función al área de trabajo.....	38
Tabla 3.2 Distribución en función del Sexo.....	39
Tabla 3.3 Distribución en función de la Edad.....	39
Tabla 3.4 Distribución en función al estado civil.....	40
Tabla 3.5.Distribucion en función al número de hijos.....	40
Tabla 3.6. Distribución en función a la temperatura.....	42
Tabla 3.7. Distribución en función a la iluminación.....	42
Tabla 3.8. Distribución en función al Ruido.....	43
Tabla 3.9. Distribución en función al espacio de Trabajo.....	44
Tabla 3.10. Distribución en Función a las Condiciones Higiénicas.....	44
Tabla 3.11. Ítems con puntuaciones medias más elevadas de carga mental.....	45
Tabla 3.1. Ítems con puntuaciones más bajas de carga mental.....	45
Tabla 3.13. Porcentajes de Niveles de acuerdo al Ítem 1, complejidad de la información ESCAM.....	47

Tabla 3.14. Porcentajes de Niveles de acuerdo al Ítem 4 Numero de Decisiones a tomar en el puesto de trabajo ESCAM.....	49
Tabla 3.15. Porcentajes de Niveles de acuerdo al Nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en el trabajo.....	50
Tabla 3.16 Porcentaje de los Niveles de dificultad que se produce en la Introducción de Nuevos procedimientos o programas Informáticos. Ítem 7, (ESCAM).....	51
Tabla 3.17 Porcentaje de los Niveles de concentración en el trabajo debido a la cantidad de distracción o ruido. (Ítem 10) ESCAM.....	52
Tabla 3.18 Porcentaje de nivel de tiempo para tomar las decisiones exigidas por el trabajo (ítem 18) ESCAM.....	53
Tabla 3.19 Niveles de porcentaje para el resultado del (Ítem 20) Tiempo asignado a cada tarea. ESCAM.....	55
Tabla 3.20 Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta del (Ítem 12) Pausas según la necesidad del trabajador. ESCAM.....	56
Tabla 3.21 Niveles de Porcentaje de acuerdo al resultado del (Ítem 14). Incidencia de Errores en el resultado del Trabajo. ESCAM.....	57
Tabla 3.22 Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta del (Ítem 15). Agotamiento al final de la jornada de trabajo. ESCAM.....	58
Tabla 3.23 Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta al Ítem 17. Dificultad para relajarse después del Trabajo. (ESCAM).....	60

Tabla 3.24 Media, desviación típica y percentiles para cada una de las dimensiones de carga mental en función de la población total.....	61
Tabla 3.25 Puntuaciones más altas en cuanto a Estrés Laboral.....	62
Tabla 3.26 Puntuaciones más bajas. Estrés Laboral.....	63
Tabla 3.27 Niveles de Estrés en cuanto al Clima Organizacional.....	64
Tabla 3.28 Niveles de Estrés en cuanto a la Estructura Organizacional.....	64
Tabla 3.29 Niveles de Estrés en cuanto a Territorio Organizacional.....	64
Tabla 3.30 Niveles de Estrés en cuanto a Tecnología .....	64
Tabla 3.31 Niveles de Estrés en cuanto a Influencia del Líder.....	65
Tabla 3.32 Niveles de Estrés en cuanto a Falta de Cohesión.....	65
Tabla 3.33 Niveles de Estrés en cuanto a Respaldo de Grupo.....	66
Tabla 3.34 Niveles de Estrés Global.....	67
Tabla 3.35 Comparación y datos descriptivos de los trabajadores que son el objeto de la investigación.....	68
Tabla 3.36 Niveles de sintomatología asociada al Estrés para la población de los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA.....	68
Tabla 3.37 Correlación de Spearman entre las variables de carga mental y estrés laboral...70	
Tabla 3.38 Correlación de Spearman Variable de Carga Mental Global y Estrés Global...71	

TABLA 3.39 Líneas generales de intervención en función de las puntuaciones obtenidas en cada dimensión de Carga mental.....	80
TABLA 3.40 Estrategias específicas reducción de la carga mental.....	81

## Contenido de Gráficos

Grafico 1 .....	25
Variable Independiente (Carga Mental), Variable Dependiente (Estrés Laboral) .....	25
Grafico 2 .....	41
Distribución en Función a la Antigüedad en la Institución .....	41
Grafico 3 .....	47
Porcentajes de los niveles de acuerdo al Ítem 2. Cantidad de Memorización de la Información y Material (ESCAM) .....	47
Grafico 4 .....	48
Porcentaje de los Niveles de acuerdo con el Ítem 3. Nivel de Esfuerzo o Concentración Mental .....	48
Grafico 5 .....	49
Porcentaje del Nivel de los Niveles de acuerdo con Ítem 5. Nivel de Ambigüedad en las decisiones de Trabajo. ....	49
Grafico 6 .....	50
Porcentaje de los Niveles de acuerdo al Número de Interrupciones durante la realización del Trabajo. Ítem 6 (ESCAM) .....	50
Grafico 7 .....	52
Porcentaje de los Niveles de cantidad de Trabajo al mismo tiempo. (Ítem 13) ESCAM .....	52
Grafico 8 .....	54
Porcentaje de nivel de tiempo disponible para realizar el Trabajo Ítem 19. Tiempo disponible para realizar el Trabajo (ESCAM) .....	54
Grafico 9 .....	55

Niveles de Porcentaje de acuerdo al resultado del (Ítem 11). Variación del Ritmo del Trabajo sin Perturbar el trabajo de la sección ESCAM.....	55
Grafico 10 .....	57
Nivel de Porcentaje de acuerdo al cansancio que produce el trabajo. (Ítem 9). Cansancio producido por el Trabajo. ESCAM .....	57
Grafico 11 .....	59
Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta del (ítem 16). Agotamiento al inicio del día Laboral. ESCAM .....	59



## **RESUMEN**

La presente investigación busca determinar la presencia de carga mental y Estrés laboral en los funcionarios del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA de las Direcciones: Secretaria General y Dirección Administrativa. Se trata de un estudio epidemiológico transversal y descriptivo. La población de estudio está constituida por 248 funcionarios a tiempo completo (mañana-tarde). El levantamiento de datos se realizó a través de La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE) .Para el análisis y procesamiento de datos se empleó el programa estadístico S.P.S.S 20.0 versión Windows.

Se encontró que la carga mental que poseen los funcionarios es media teniendo en cuenta las valoraciones de las dimensiones: Demandas cognitivas y complejidad de la tarea; Características de la tarea; Organización temporal del trabajo; Ritmo de trabajo y Consecuencias para la salud. En cuanto al Estrés laboral el estudio de las dimensiones fueron: Clima Organizacional con un 78,8%, Territorio Organizacional con un 71,2%, Tecnología con un 86,5%, Influencia del Líder 75%, Falta de Cohesión con 86,5%, Respaldo de Grupo 80,8%, los cuales se encuentran dentro de los niveles de estrés.

Los problemas de salud más frecuentes asociados en los funcionarios del ISFFA fueron: físicos: Dolores de espalda, dolores de cabeza, fatiga generalizada, resfriados y gripes, problemas en la voz, Psicológicos: Sentimiento de cansancio mental, irritabilidad fácil, estado de apresuramiento continuo, dificultades en la memoria, cansancio rápido de las cosas.

## **PALABRAS CLAVES:**

Carga Mental, Estrés Laboral, ISFFA

## **ABSTRACT**

This research seeks to establish the presence of mental workload and job stress to staff of Armed Forces Social Security Institute ISFFA from the General Secretary and Administrative Direction. It is a descriptive cross-sectional epidemiological study. The base study population consists of 248 full-time staff (morning-afternoon). The survey data is performed using Scale Subjective Mental Workload (ESCAM). The survey data is performed using Scale Subjective Mental Workload (ESCAM), the Occupational Stress Questionnaire OIT-OMS and Symptoms of Stress Inventory (ISE).

For analysis and data processing was performed whit the statistical program SPSS Windows version 20.0.

It was found the mental workload among the staff is an average rating considering the value of the dimensions: Cognitive demands and complexity of the task, Task characteristics Temporary work Organization. Work pace and health consequences. On the job stress dimension study the results were: Organizational Climate with 78,8%, Organizational Territory with 71,2%, Technology with 85,5%, 75% Leader Influence with 75%, Lack of Cohesion with 86,5% and Group Support with 80.8% which are between the average stress levels

The most frequent health problems associated in ISFFA staff were: -Physical: backaches, headaches, generalized fatigue, colds, flu and voice problems. -Psychological: mental fatigue, irritability, constant rush state, memory difficulties and tires quickly.

### **KEYWORDS:**

ISFFA, Mental Load, Stress at Work.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION**

##### **1.1.1 Planeamiento Del Problema**

En pleno transcurso de este siglo se ha finiquitado que una de las causas de las enfermedades que han abrumado a gran parte de la población que esta mundialmente en movimiento, es porque las personas se ven expuestas a una gran cantidad de elementos que dentro y fuera de su sitio de trabajo genera que las personas se adapten a sus sitios de trabajo.

Estos factores van minando su capacidad de resistencia, de manera que, tal vez, un aspecto, en principio mínimo sea el que desencadene una reacción en la persona.

Estos factores que provienen del desorden emocional al que se encuentran exhibidos todos los trabajadores que como consecuencia de las exigencias en sus lugares de trabajo, la organización del mismo , el contenido del trabajo y la realización de la tarea frente a sus recursos intelectuales materiales y emocionales que poseen, son condiciones que pueden afectar la salud laboral tanto positiva como negativamente y se los considera factores psicosociales entendiendo estos como aquellos aspectos de la concepción, en la forma de organización y gestión del trabajo, así como de su argumento social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.

“El mundo del trabajo, en constante evolución, impone cada vez mayores demandas a los trabajadores debido a la racionalización y la externalización, la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y cualificaciones, el aumento de los contratos temporales, la creciente inseguridad en el trabajo y la intensificación de éste (que supone una mayor carga de trabajo y más presión), y el desequilibrio entre la vida laboral y familiar.” (Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2005)

La Organización Internacional del Trabajo en su terminología dice que todo el entorno del trabajador es decir todo lo que le rodea su forma de trabajo, su situación laboral y personal, los requerimientos que el mismo se da de acuerdo a sus necesidades sus experiencias diarias puede influir en el “rendimiento” y “bienestar” del trabajador.

Es así que si existen condiciones psicosociales desfavorecedoras para el trabajador aparecerá conductas y formas de actuar no adecuadas en el momento del desarrollo del trabajo lo cual lleva a existir consecuencias perjudiciales para la salud y confort del trabajador.

Actualmente la seguridad y salud ocupacional en los sitios de trabajo no mencionan solamente los riesgos existentes en, riesgos físicos, químicos, biológicos, sino que también va más allá mencionando a los factores psicosociales y la forma como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Se presenta cuando las practicas diarias de la vida en todas las áreas tanto en lo laboral y personal el camino diario resulta difícil y eso genera presión y eso a la persona puede llegar a verse una forma de agresión a la parte física o emocional

La carga mental y el estrés laboral puede afectar a todas las personas sin importar su nivel económico, social y cultural, de la misma forma puede manifestarse dentro de cualquier organización, afectando la economía y la producción ,pero el enfoque concreto al

que se tiene que dar importancia es a los trabajadores que laboran a diario sus tareas asignadas, debe ser combatido de una manera lógica y sistemática como se contrarrestaran de manera general todos los problemas de salud y seguridad ocupacional, es por esto que se vuelve necesario que, por parte de la alta dirección de las instituciones se establezcan políticas de mejora en relación a las condiciones de trabajo que permitan a sus empleados cumplir las exigencias contando con herramientas y capacidades que permitan efectuar el giro ordinario de las actividades que diariamente desempeñan para de esta manera dominar los factores relacionados con cada carrera profesional.

Se debe entender que los trabajadores con las preocupaciones diarias van a generar un agotamiento mental, lo que genera deterioro en su calidad de vida y esto puede llevar a la incapacidad laboral, razón por la cual se deben implementar medidas de evaluación y control para detener el estrés laboral, que afecta tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Es por eso que dentro de la Instituciones se debe tomar en cuenta las necesarias relaciones que tienen que existir entre el medio ambiente laboral en el que se desarrolla el trabajador, la satisfacción laboral que genera por el cumplimiento de su trabajo y las características de cada trabajador, tomando en cuenta su cultura, nivel social, nivel educativo su tiempo de experiencia laboral y su percepción del mundo. Cuando existe bienestar en los sitios de trabajo hay un mayor crecimiento empresarial y más estabilidad para los trabajadores.

“La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2002).”

Cuando existe una alta cantidad de tareas delegadas, limita el contenido intelectual del trabajador y no podrá hacerse cargo a los pedidos u órdenes a él realizados, esto quiere decir que la forma de cumplir las tareas asignadas puede llevar a un cansancio mental y puede transformarse jornada laboral en monótona, lo que conlleva a una insatisfacción laboral.

“La sobrecarga se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado”. (Fernando Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: *Teoría y Práctica*)

Para que exista un correcto manejo en cuanto al manejo adecuado del nivel de carga mental es importante la prevención y sobre todo se debe encontrar el nivel en que cada trabajador rinde mejor y conserva una salud adecuada, evitando así extremos de exceso de trabajo o aburrimiento o falta de trabajo.

En el Ecuador existe aproximadamente entre 560.000 a 570.000 funcionarios dentro del sector público de manera general lo cual incluye al personal de las fuerzas del orden, profesores, médicos etc. , los cuales tienen como misión principal garantizar el correcto desempeño de las obligaciones y atribuciones que le han sido entregadas al Estado (Prestación de servicios, cumplimiento de derechos etc.) ; razón por la cual los empleados del Estado se encuentran sometidos a una carga mental considerable en virtud de que es política del Estado garantizar la entrega de sus prestaciones y servicios de una manera eficiente, eficaz, y con la menor cantidad de recursos lo cual garantiza un ahorro de los fondos Estatales por lo cual en la práctica resulta que los trabajadores públicos tienen una sobrecarga de trabajo lo cual provoca exigencia o apremio en el tiempo para cumplir sus obligaciones que deben ser realizadas de una manera adecuada en su sitio de trabajo.

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas es un Organismo autónomo, con finalidad social, con su propia personería jurídica y patrimonio propio que

tiene por objeto entregar a sus afiliados que son los profesionales del área militar y sus dependientes una cobertura mediante su sistema de prestaciones y servicios sociales .

Para la correcta entrega de las prestaciones que el ISSFA da a sus afiliados, se encuentra dividido en varias áreas o direcciones como es la dirección general, subdirección general , prosecretaría del consejo directivo, dirección de asesoría jurídica, dirección de asesoría actuarial, unidad de riesgos, secretaría general, dirección de comunicación social, unidad de planificación y doctrina , unidad de ITC , dirección administrativa , dirección de seguros previsionales, dirección de seguro de salud, dirección de bienestar social, dirección financiera, dirección de inversiones, supervisión de agencias , servicio al cliente , y las respectivas agencias regionales y provinciales con un total de 351 servidores públicos a nivel nacional.

Es así que el objeto del presente estudio de titulación tiene por objeto determinar el nivel de carga mental y estrés laboral de los funcionarios del ISSFA , específicamente de la Secretaria General que tiene a su cargo procesos de tramitología , recepción de documentos, archivo general, archivos periféricos, digitalización y mensajería y de la Dirección administrativa que tiene a su cargo el manejo de los recursos humanos el área logística la sección de servicios generales y la sección de transportes.

Una vez determinado el área donde se realizara el estudio, es importante determinar cada uno de los procesos de trabajo que se encuentran en estas dos direcciones del ISSFA para saber cuáles son los posibles riesgos existentes como puede ser la sobrecarga de trabajo , estado emocional de los trabajadores , estandarización de los roles dentro de la organización , malas relaciones interpersonales y los efectos de estas variables en el desempeño de los funcionarios de estas áreas y así hacer conocer a la alta dirección del instituto las posibles mejoras que se podrían aplicar como por ejemplo fomentar una correcta cultura de seguridad para evitar la exposición de sus trabajadores a la carga

mental y estrés laboral y de esta manera evitar que se presenten otro tipo de enfermedades a corto y largo plazo .

### **1.1.2 Formulación del Problema**

¿La carga mental como estará influyendo en el estrés laboral de los trabajadores de Secretaria General y Dirección administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA?

### **1.1.3 Sistematización del Problema**

1.- ¿Cuál es el perfil socio demográfico y laboral de los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA?

2.- ¿Cuáles son los niveles de carga mental y estrés laboral de los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA?

3.- ¿Cuál es la relación de carga mental y estrés laboral de los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del instituto de Seguridad Social de las fuerzas Armadas ISFFA?

4.- ¿Cuáles serían los síntomas de estrés más frecuentes en los trabajadores de la Secretaria General y la Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA?

5.- ¿Cuáles son los elementos básicos de una propuesta preliminar para disminuir la carga mental y el estrés laboral?

### **1.1.4 Objetivo General.-**

Determinar la relación entre carga mental y estrés laboral en los trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISSFA.



### **1.1.5. Objetivos Específicos.-**

1.-Describir el perfil sociodemográfico y laboral de los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA

2.- Evaluar los niveles de carga mental y estrés laboral de los trabajadores de la Secretaria General y Dirección administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA.

3.- Determinar la relación de carga mental y estrés laboral de los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del Instituto de seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA.

4.- Identificar los síntomas de estrés más frecuentes en los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA

5.- Establecer los elementos básicos de una propuesta preliminar para la disminución de carga mental y estrés laboral en los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social ISFFA

### **1.1.6. Justificación.-**

Tomando en cuenta el entorno laboral en el que a diario se encuentran los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, por medio del presente estudio se pretende realizar una investigación en la cual se determine la magnitud de los problemas generados por la carga mental y el estrés laboral a los que estos servidores públicos se encuentran expuestos.

Se vuelve relevante identificar las causas de la carga mental y estrés laboral en virtud de que este es un factor constante que se presenta en las instituciones públicas dentro de las cuales no se ha dado la debida importancia al problema , provocándose así situaciones de amenaza a la salud mental de los servidores públicos así como la incorrecta ejecución de sus labores, lo cual conlleva a que se generen otros tipos de inconvenientes y

enfermedades, deteriorando su calidad de vida provocando en casos extremos incapacidad laboral lo cual afectaría al trabajador y a la organización a la que pertenece.

El resultado de este estudio permitirá a la Institución determinar el nivel en el que factores como la carga mental y estrés laboral están inmersos para así determinar las respectivas medidas preventivas lo cual se traducirá en esfuerzos que permitan el control del malestar presente en este tipo de organizaciones .

Las instituciones del sector público del Ecuador no tienen desarrolladas de una manera clara las medidas preventivas para evitar el estrés en el trabajo y la gran cantidad de carga mental que se generan en estas instituciones , es aquí donde radica la importancia del presente estudio que dará herramientas a la alta Dirección del ISFFA para evitar accidentes demostrándose así que la seguridad en el trabajo es una inversión que garantiza la alta efectividad y el buen uso de los recursos del sector público.

## **1.2 MARCO TEÓRICO.-**

### **1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema**

Los factores de Riesgo Psicosociales se refieren a las situaciones que están relacionadas con la organización a la cual corresponde el trabajador, las tareas asignadas que cada uno ejecuta, la forma de autoridad y atribución en su entorno personal y familiar por los ya señalados factores y estos podrían ir desgastando la capacidad de resistir por los continuos movimientos o la presión laboral a la que pueda estar sometido el empleado.

Dentro de la investigación las variables que se han observado y que existen en los factores de riesgo psicosocial es cuando integra lo laboral y personal se manifiesta la experiencia, la formación los recursos con los cuales a diario el trabajador se mantiene.

Los trabajadores tienen distintas formas de ver la realidad o como tienen su percepción de esta conforme pasa el tiempo. Es por eso que el entorno laboral las personas no lo asimilan de la misma forma.

Como introducción los factores de riesgo psicosocial las condiciones de trabajo y a la ejecución de las tareas que tiene que desarrollar a diario el trabajador, la forma de diseño de su trabajo son las que pueden perjudicar la salud si no se vigila constantemente.

Fernando Mansilla Izquierdo en su manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo hace énfasis sobre estos factores de riesgo psicosocial (anteriormente mencionados) que no provocan bienestar al trabajador son los factores que están desarrollados con la gestión del trabajo que si no se los pone especial atención pueden generar agotamiento como por ejemplo al momento que el trabajador está desarrollando sus tareas diarias y si no tiene en su horario de trabajo pausas o descansos puede generar en el trabajador falta de concentración.

“También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores” (Cox y Griffiths, 1996)

Entrando un poco más detenidamente a hablar sobre el tema de investigación enfocándonos en distintos autores podemos mencionar que la carga mental y el estrés laboral son el origen de establecidas armas perjudiciales pues generan consecuencias para la salud y el bienestar del trabajador, razón por la cual se hace imperativo que las máximas autoridades de cualquier organización atiendan a la necesidad de dar soluciones a los problemas que afectan el correcto desempeño de sus trabajadores.

Uno de los objetivos La norma UNE-EN ISO 10075-1:2001 es “definir una serie de términos carga de trabajo mental (CTM), especialmente presión (stress) y tensión (strain) mental, así como las consecuencias de ésta última (no siempre negativas, por cierto) y también explicar las relaciones entre los conceptos que se han considerado”

Mencionando la segunda parte de esta Norma UNE-EN ISO dedicada a los principios de diseños (UNE-EN ISO 10075 -2: 2001) dice sobre la Carga Mental que “Es el efecto de una interacción compleja de factores individuales, técnicos, organizativos y sociales (aunque las norma solo se ocupa de los factores técnicos y organizativos)”

Sebastián y Del Hoyo (2002) en su libro define la Carga Mental como “El conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el

trabajador a lo largo de su jornada laboral” podríamos decir que es el entorno que envuelve al trabajador que se existe carga mental no habrá bienestar en salud.

Mencionando en el contexto sobre el estrés laboral.

Cólica, Pablo Raúl en su libro el Síndrome del Estrés en los Call Center 2009 en su escrito menciona que esta palabra stress actúa produciendo daño al organismo provocado por condiciones y situaciones laborales incorrectas y de forma en particular está ligada a nuevas tecnologías que sirven para generar a las personas más tipo de presión, eso es motivo para que hoy por hoy exista mucho ausentismo en el trabajo porque se producen muchas enfermedades del trabajo por falta de conocimiento de los trabajadores y las ganas de solo producir de los altos mandos sin tener ningún tipo de importancia hacia la salud de los trabajadores y esa ignorancia que empieza por la irresponsabilidad de las altas direcciones por que no toman en cuenta que puede generarse un accidente de trabajo.

El Estrés en el trabajo se está manifestando en una forma muy importante porque se mantiene en todas las tareas que ejecutan los trabajadores, está presente en las exigencias del trabajo y en las características del individuo y es por eso que es considerada de inspección minuciosa para la toma de correctas medidas preventivas.

Día a día los trabajadores están sometidos a un alto nivel de carga mental y estrés laboral en sus lugares de trabajo por diferentes factores intrínsecos que esta unidos a sus labores por ejemplo cuando exige realizar una alta demanda en el lugar de trabajo mentalmente existe la fatiga y eso es lo que lleva a desencadenar situaciones más graves dentro de los lugares de trabajo incluso que existan perdidas es decir la preocupación hacia los trabajadores.

Otra forma de gran importancia es mencionar a la Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en su artículo 1 Capítulo 1 literal d). Define a las Medidas de prevención como las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores;

En el Ecuador el artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, y el Art 3 del Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo dispone

**Art. 3.- Principios de la Acción Preventiva.-** En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Eliminación y control de riesgos en su origen;
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales;

Para que exista un correcto manejo en cuanto al nivel de estrés laboral y carga mental es importante la prevención y sobre todo es necesario determinar el nivel en que cada trabajador rinde mejor y por ende conserva un bienestar laboral adecuado, evitando así extremos de exceso de trabajo o aburrimiento por falta del mismo.

Cada persona necesita que en su trabajo exista un equilibrio en cuanto al nivel mínimo de actividad física como mental ya que al no darse estas dos situaciones la tarea encomendada será deficiente o poco productiva.

En el presente trabajo se determinará la relación entre carga mental y estrés laboral de los trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISSFA.

Respecto al estudio de la carga mental y estrés laboral podemos mencionar que los riesgos psicosociales, el estrés que se encuentra día a día en el trabajo, el hostigamiento es algo muy fundamental que se deba poner cuidado y mucha observación en esta materia.

La Fundación MAPFRE “s.f” menciona en su manual “Las personas estresadas acuden generalmente en primera instancia al médico de atención primaria y sus quejas más habituales suelen ser ansiedad, dolor y depresión”

Sociedad Española para el Estudio de Ansiedad y el Estrés (2002) citado por la Fundación MAPFRE “s.f” indica las cifras más notables sobre el abuso de fármacos por el estrés laboral en las empresas. Más del 15% de personas (según los estudios más recientes esta cifra podría alcanzar incluso el 25%) a lo largo de su vida sufrirán alguna crisis de ansiedad, ataques de pánico, que lo padecen entre 1`5 y un 3`5 % de personas. El Estrés laboral se lo hace referencia como un elemento de fragilidad para que llegue a existir este tipo de perturbaciones.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo determino que casi el 25% de los trabajadores de la Unión Europea se encuentran afectados por el estrés a tal punto que entre un 50% y un 60% deserciones laborales estarían relacionadas con esta afección , convirtiéndose el estrés laboral en el segundo problema de salud más común en el trabajo, calculándose también que en el año 2002, los perjuicios económicos causados por el estrés ascendieron a la cantidad de veinte mil millones de euros en toda la zona de la comunidad europea, dejándose así en evidencia la importancia de estudiar técnicas que permitan combatir estas variables.

“Entre los principales resultados de informe que alerta acerca de cómo están aumentando los costes de incapacidad mental, se avanza un modelo de crecientes problemas personales y psiquiátricos que sufren las personas en edad laboral de todos los países estudiados, por ejemplo.

En Estados Unidos la depresión clínica se ha convertido en una de las enfermedades más comunes que llega a afectar cada año a una décima parte de los adultos en edad de trabajar con el resultado de una pérdida de aproximadamente 200 millones de días de trabajos anuales.

En Finlandia más de 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntomas relacionados con el estrés tales como la ansiedad, sentimientos depresivos, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño: el 7 % de los trabajadores finlandeses padece un cansancio severo que puede llevar al agotamiento, a actitudes cínicas y a una drástica reducción de la capacidad profesional y los trastornos de la salud mental son ya la principal causa de pensiones por incapacidad en Finlandia.

En Alemania los trastornos depresivos son responsables de casi el 7 % de jubilaciones prematuras y la incapacidad laboral por motivos relacionados con la depresión se prolonga dos veces y media más que la incapacidad provocada por otras enfermedades; la cuantía total de la producción perdida por el absentismo atribuible a trastornos de la salud mental se estima en más de 5.000 de marcos manuales.

En el Reino Unido casi 3 de cada 10 empleados sufren anualmente problemas de salud mental y numerosos estudios indican que son comunes el estrés provocado por el trabajo y las enfermedades que causa; la depresión, en particular, es un problema tan extendido que en cualquier momento que considere, uno de cada 20 británicos en edad de trabajar está padeciendo una depresión importante.

Las estadísticas de sanidad publica en Polonia indican la existencia de un numero creciente de personas que están recibiendo asistencia sanitaria mental especialmente individuos aquejados por trastornos depresivos: una tendencia que puede estar relacionada con la transformación socioeconómica del país y con los consiguientes aumento del paro, inseguridad en el empleo y descenso de los niveles de vida” (Organización Internacional del Trabajo, 2000, pág. 5)

En Latinoamérica y específicamente en el Ecuador, el trato a los problemas de salud generados por la carga mental y el estrés laboral, tienen una historia relativamente corta y no tan desarrollada como en el continente europeo , es así que se puede establecer que la salud de los trabajadores del país si se encuentra cubierta por normas , leyes y reglamentos pero lamentablemente aún no se ha desarrollado de una manera óptima la cultura de cuidado y prevención en esta área de la salud lo cual asegure adecuadas condiciones de trabajo .

En cuanto a legislación, actualmente disponemos de instrumentos legales entre los cuales el más importante y como norma suprema tenemos:

La Constitución de la República del Ecuador que en su artículo 33 establece que: "El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno

respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado

El artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República, también determina que: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar";

La Decisión 584 del Consejo Andino de Ministerio de Relaciones Exteriores que contiene el "Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo" y su Reglamento expedido mediante Resolución 957, establecen los lineamientos generales para los países que integran la Comunidad Andina; la política de prevención de riesgos del trabajo; seguridad y salud en centros de trabajo; obligaciones de los empleadores; obligaciones de los trabajadores y las sanciones por incumplimientos;

El código del Trabajo más específicamente en su artículo 410, dispone que: "Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida... Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo";

Mediante Decreto Ejecutivo No. 2393 del 17 de noviembre 1986, se expidió el "Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo", que en su artículo 5, numeral 2 señala que será función del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales utilizando los medios necesarios y siguiendo la directrices que imparta el Comité Interinstitucional;



### 1.2.2 Adopción de una perspectiva Teórica.

“El concepto de carga mental de trabajo es ampliamente utilizado y debatido en el ámbito de la Ergonomía y de los Factores Humanos. Ámbitos en los que ha ido ganando en relevancia a medida que los desarrollos tecnológicos se han ido introduciendo en diversos entornos de trabajo, de forma que el aumento de la automatización, el incremento del volumen de información y la facilidad de comunicación han transformado las tareas más habituales en procesos mentales complejos y abstractos”. (Ferrer y Dalmau, 2004).

En el texto la definición de carga mental de la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009) citado por Hacker (2001) menciona que a lo largo de los años han existido dos temas muy importantes el primero que se denomina “exigencias de las tareas y las capacidades o recursos de las personas” con sus respectivas “teorías sobre la adaptación entre la personalidad y el entorno” y explican las diferencias de las personas con respecto a la forma como se realizan las tareas día a día convirtiéndose en cansancio que se transforma en fatiga, repetición de tareas, antipatía en el área afectiva, malestar por no encontrarse bien de salud , interviniendo el plano físico y psicosocial de cada uno de los trabajadores.

El segundo tema que se menciona son las exigencias de las tareas, se debe a que los trabajadores deben responder de forma mayor o de una forma menor con respecto al requerimiento de ser eficaces a la hora de su trabajo. Es decir los trabajadores se someten a los pedidos planteados dentro del lugar de trabajo transformando la tensión existente en “estrés” con tal de evitar la pérdida de su trabajo.

De la misma forma la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009) citado por Young y Stanton (2001) menciona que los “recursos atencionales” que son necesarios para el equilibrio de razonamientos en cuento a “demandas de la tarea” y el conocimiento adquirido con el paso de los años.

“Esta definición considera que:

- a) el nivel de recursos cognitivo-atencionales de la persona tiene capacidad limitada, más allá de la cual aparecen errores en la ejecución;
- b) los criterios de ejecución pueden ser impuestos externamente o por la propia persona.
- c) las demandas de la tarea pueden ser por ejemplo presión temporal o complejidad;

d) El apoyo externo puede provenir de la supervisión o de ayuda tecnológica; y e) la experiencia puede influir sobre la carga mediante mejoras o desarrollo de habilidades y conocimientos”

En lo que se refiera a grados de carga mental de trabajo se hace mención a dos puntos que son significativos que se mencionó, el primero la sobrecarga de trabajo y esta existe cuando el trabajador está sujeto a una carga de trabajo de forma excesiva y con funciones sumamente complejas.

En cambio la subcarga de trabajo está presente cuando el trabajador tiene pocas tareas por hacer es decir de una forma escasa a esta se la denomina subcarga cualitativa y la subcarga y sobrecarga son las que representan en forma negativa para el trabajador.

Los factores que intervienen para el estudio de la carga mental de trabajo son diferentes puntos primeramente las características de las tareas dividiéndose en, ritmo de trabajo, demandas cognitivas, después las condiciones ambientales, dentro de estas están señaladas iluminación, temperatura, el ruido que genera, y por ultimo las características personales experiencia, edad, autoconfianza.

Dentro de las características de la tarea se dividen en diferentes puntos más detallados, primeramente en demandas cognitivas eso quiere decir que es la forma como se le exige al trabajador para obtener un desarrollo excelente en el desenvolvimiento de sus tareas diarias, de esta forma se activan los llamados procesos cognitivos como es la forma como desarrolla en su mente la información, su concentración en el desempeño día a día haciendo que el trabajador tenga un mayor esfuerzo de desarrollar de una forma alta el cómo procesar la información.

El ritmo de trabajo se refiere al tiempo que el trabajador tiene para realizar sus tareas y hacerlo de una forma apropiada eso quiere decir que tiene demasiadas tareas por realizar en un determinado tiempo y eso genera fatiga.

En su texto La Escala Subjetiva de Carga Mental (2009) hace referencia al contenido de la tarea y a la forma como realiza la “planificación” y la “ejecución” de sus tareas, que son características que se presentan en el puesto de trabajo. La carga mental está presente en el trabajador también cuando las “interrupciones” y “distracciones” cuando realizan sus tareas diarias ya que es más difícil la concentración y atención del trabajador.

Condiciones físico-ambientales es la forma como el trabajador recibe como llega la información y su eficacia ya que esto se relaciona con los estímulos sensoriales y como observa y distingue la información.

La Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (2009) citado por Ferrer y Dalmau (2004) dice que la mezcla de estas naturalezas depende de la “rapidez”, “duración”, “alternancia” “interferencias” existentes durante el procesamiento es decir involucra el ruido ambiental la iluminación pobre, hacinamiento y todo esto puede alterar la atención y los contenidos de la memoria.

Factores sociales y de la Organización: son los que influyen sobre la carga mental en el trabajador.

La ESCAM (2009) citado por de Arquer (1999) menciona en su texto que involucra: el tipo de “organización” la forma como están distribuidos los roles de trabajo existentes, los “mecanismos” encargados del control y orden, la forma de comunicación de los unos con los otros es decir las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo, “clima social de la organización” es decir si es el adecuado en la forma como los trabajadores colaboran dentro de lo que es el trabajo en equipo, “estilos de dirección” es decir los tipos de mando y como los supervisores realizan su trabajo evitando conflictos entre los unos con los otros, “aislamiento en el trabajo” por algún temor existente entre alguno de los trabajadores el “trabajo a turnos” entre otras cosas.

#### Características Individuales:

“Las características individuales influyen en la tensión experimentada por el trabajador modulando la relación entre las exigencias de la tarea y el esfuerzo realizado para hacer frente a tales demandas” (de Arquer, 1999).

Las características individuales se puede mencionar que tiene que ver con las capacidades y destrezas que tienen cada uno de los trabajadores en el momento de la realización de sus tareas y se mencionan las siguientes:

“-Nivel de conocimiento

- Autoconfianza

- Nivel de Aspiración

- Estilos de Decisión.
- Características de la Personalidad
- Actitudes y estilos de reacción
- Motivación
- Estado general de la Salud
- Estilo de vida.
- Constitución física.
- Edad

Todas ellas influyen tanto en las capacidades de detección, percepción, atención, y procesamiento de la información como en las capacidades de respuesta de los trabajadores”. Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009)

La Carga Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009) citado por de Arquer (1999) indica que depende de las condiciones del entorno es decir no solo el puesto de trabajo de cada trabajador sino también la “relación laboral”, “tipo de contrato”, “condiciones salariales”, “condiciones organizacionales” estas son las que comprenden la escenario del trabajo en general.

“La fatiga mental se recupera tras períodos de descanso o durante los períodos de tiempo en que la demanda del trabajo es menor. Sin embargo, el mayor problema se presenta cuando la fatiga se convierte en crónica al no haber posibilidad de recuperación durante períodos prolongados, y se produce por un desequilibrio continuado entre las exigencias de la tarea y la capacidad del trabajador para dar respuesta a esas demandas. La fatiga crónica no se resuelve con los períodos típicos de descanso. Cuando aparece la fatiga crónica, la salud del trabajador puede verse afectada, apareciendo alteraciones orgánicas, físicas y psicosomáticas, tales como irritabilidad, depresión, falta de energía, cefaleas, insomnio, etc.; sintomatología que perdura después del trabajo e incluso en los días posteriores. El aumento del absentismo es una de las consecuencias más importante de la fatiga crónica para la organización” (Escala Subjetiva de Carga Mental del Trabajo, 2009, pág. 9)

“La vigilancia reducida está asociada con disminución de la capacidad de detección de señales e informaciones en tareas de control de procesos que presentan pocas variaciones, y produce, por tanto, una reducción de la fiabilidad del sistema. La monotonía y la vigilancia

reducida se diferencian no tanto por sus efectos sino más bien por las condiciones que las producen. La saturación mental es un estado de rechazo emocional de una tarea o situación repetitiva en las que se tiene la percepción de no lograr avanzar o de que es de poca utilidad. Otros síntomas relacionados son enfado, disminución del rendimiento, o tendencia al abandono”. (Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo, 2009, pág. 9)

La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009) en su texto menciona que para la prevención de la carga mental en el trabajo se debe recurrir al “rediseño de los lugares del trabajo” perfeccionando la “intensidad de la carga de trabajo”.

“La eliminación de los efectos adversos de la vigilancia reducida implica:

- (1) Evitar períodos prolongados en los que se exige al trabajador una atención sostenida con el fin de detectar señales críticas para los resultados de las tareas, como son aquellas relacionadas con la fiabilidad de los sistemas.
- (2) Asegurar una detectabilidad adecuada de la señal mediante un diseño adecuado del dispositivo de información y de las condiciones ambientales;
- (3) Reducir la incertidumbre de la señal en el tiempo y en el espacio;
- (4) Evitar las condiciones que producen monotonía
- (5) Prever interrupciones frecuentes por medio de las pausas, rotación, o cambios de actividad”. (Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo, 2009, pag.9)

“En cuanto a la saturación mental, es importante evitar las tareas repetitivas. Las posibles estrategias de intervención son:

- (1) Distribuir adecuadamente las funciones entre operador y el sistema tecnológico, automatizando las tareas repetitivas;
- (2) Dar sentido a la agrupación de tareas para que puedan ser percibidas como un todo y no como una fracción, de forma que el operador comprenda la utilidad del conjunto de la tarea;
- (3) Prever tareas que permitan un desarrollo personal basado en el aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades;
- (4) Ampliar y enriquecer las tareas;
- (5) Establecer rotación entre las tareas;

- (6) Establecimiento de pausas de descanso adecuadas;
- (7) Establecer objetivos claros y medibles del trabajo, así como la retroalimentación de los resultados obtenidos; y
- (8) Evitar las condiciones que producen monotonía y vigilancia reducida” (Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo, 2009, pag. 9)

Método que se utiliza para el análisis de la carga mental de trabajo es el Método de la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo. “La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo, desarrollada por el equipo integrado por las profesoras Díaz-Cabrera, Rolo y Hernández-Fernaud, de la Universidad de La Laguna, es una escala multidimensional de valoración de la carga mental de trabajo a partir de la percepción de los trabajadores”. Escala Subjetiva de Carga Mental del trabajo (2009)

“Las técnicas subjetivas permiten conocer la opinión o percepción del trabajador respecto a la carga mental que le supone la realización de las tareas. Son en la práctica las más utilizadas debido, entre otras razones, a su facilidad de uso. Las autoras de la escala asumen la relevancia que tienen las percepciones de los trabajadores a la hora de evaluar la dificultad o nivel de esfuerzo mental requerido por una tarea” Escala Subjetiva de Carga Mental del trabajo (2009)

-Las Variables de Carga Mental de Trabajo que existen son las siguientes:

- La primera dimensión:

“Demandas cognitivas y complejidad de la tarea, se refiere, en general, al esfuerzo mental que supone el desempeño del puesto de trabajo”. Escala subjetivas de Carga Mental del Trabajo. (2009)

- La segunda dimensión:

“Características de las tareas, está compuesta por cuatro ítems. Describe este factor un grupo de características de las tareas realizadas en el puesto de trabajo, como son el número

de interrupciones que se producen cuando se están realizando las tareas”. Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009)

- La tercera dimensión:

“Organización temporal, se compone de tres ítems que recogen valoraciones sobre la adecuación del tiempo del que dispone el trabajador para realizar las tareas”.

- La cuarta dimensión:

“Ritmo de trabajo, se compone de tres ítems que se refieren a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su tiempo en el desempeño de sus tareas (por ejemplo, posibilidad del trabajador de variar su ritmo de trabajo y de organizar las pausas de descanso cuando lo necesita), así como la potencial gravedad de sus errores en los resultados globales del trabajo”. Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009)

- La quinta dimensión:

“Consecuencias para la salud, incluye cuatro ítems que hacen referencia al agotamiento que el desempeño del puesto de trabajo produce en el trabajador. Un desequilibrio en la carga mental de trabajo puede producir consecuencias negativas o nocivas para la salud del trabajador, como son, en el caso concreto de la escala que se presenta aquí, la sensación de cansancio y agotamiento del trabajador así como sus posibles dificultades para relajarse después de la jornada laboral” Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009)

En estrategias de Intervención y tratamientos para la minimización de carga mental se menciona que se debe hacer un rediseño de los puestos de trabajo con diferentes tácticas que estén orientadas a ese confort que necesitan los trabajadores de esta forma al momento del rediseño de los puestos de trabajo tanto las condiciones ambientales y las demandas mentales van a funcionar de una forma correcta generando bienestar a los trabajadores.

La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009) citado por la UNE-EN ISO 10075-2 (2001) menciona que respecto al primer tipo de maniobra, como ejemplos se puede establecer el rediseño del “entorno ambiental” y “temporal” de trabajo y estas se convertirían en la mejora del diseño del espacio de trabajo, de la misma forma trabajando a

la par en el diseño “ergonómico-cognitivo” para crear optimización de las “demandas cognitivas” obteniendo de una manera precisa la información requerida para el desempeño de los puestos.

De la misma forma la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009) citado por Fuertes, Munduate y Fortea, (1996) señala que es fundamental saber que el rediseño de los puestos de trabajo a nivel “organizacional-motivacional” debe orientarse a los canales de comunicación es decir mejora de comunicarse entre altos mandos , supervisores y empleados y asimismo fomentación de la “motivación intrínseca” de cada uno de los trabajadores es decir mejorando las características de los puestos en cuanto a “grados de autonomía” , “destrezas”, “habilidades requeridas por las tareas” y la correcta información que tiene que obtener cada trabajador por la forma como se ha estado desempeñando día a día en la ejecución de sus tareas.

En cuanto al estrés laboral La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2005) en sus definiciones dice que el estrés laboral es una forma de “desequilibrio” en la forma como se les pide que realicen sus tareas de trabajo y las herramientas que ellos tienen para elaborar de una forma correcta sus labores.

El estrés se manifiesta en la psiquis de las personas pero también afecta a la parte física del trabajador, como se siente, la energía que tiene para realizar sus tareas de trabajo tiene que ver mucho con el desorden a los problemas que presentan cada uno de ellos fuera del lugar de trabajo como dentro de él.

“Entre los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste” Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2005)

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2005) menciona que el acoso dentro de las empresas genera un muy alto índice de estrés laboral debido a que es un comportamiento inadecuado y el propósito de este comportamiento es “discriminar”, “amenazar”, “maltratar” bajar la autoestima a los trabajadores. Esta forma de acosar se



puede manifestar de una forma “sutil” también y lo que sucede en muchas Organizaciones el “aislamiento social” generando malestar al trabajador con diferentes factores en lo personal como en lo cultural entre otras cosas haciéndolos inhábiles de reaccionar de una forma armoniosa en sus trabajos o en la vida diaria. El acoso laboral puede hacerse notar por el “absentismo laboral” y una reducción en la “eficacia” de la forma de desenvolverse esto genera una disminución en la productividad en cuanto a la Organización.

La violencia que existe en los lugares de trabajo que genera estrés es uno de los mayores riesgos en el trabajo.

“La violencia puede proceder del interior o del exterior de una organización. Los actos concretos de violencia pueden ser imprevisibles, pero las situaciones en las que pueden producirse no lo son. Entre los factores de riesgo cabe mencionar el trabajo de cara al público, el manejo de dinero y el trabajo en solitario. Las consecuencias de los incidentes violentos, como las lesiones, el trastorno de estrés postraumático, las bajas por enfermedad y un bajo rendimiento laboral, pueden ser sumamente graves, tanto para las personas como para las organizaciones”. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005)

Para que no ocurra violencia en el lugar de trabajo y no genere eso estrés es importante que cada trabajador sepa que debe cuidarse, no estar aislado ni solo, la organización debe dar conocimiento e información sobre qué hacer en caso de ocurrir un acto de violencia, todo para cuidar el bienestar del trabajador.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2005) también menciona los síntomas del estrés dividiéndolas en dos partes.

“Organización” y en la “persona” la primera habla sobre el método o mejor dicho la conducta del trabajo de cada persona, baja de la forma de desenvolvimiento en el trabajo, incorrecto manejo de la forma de rotación de los empleados sin darles los espacios que necesitan llamémoslo así a los horarios con más flexibilidad.

En la persona: Reacciones llevadas por la emoción, concentración, formas de conducta, reacciones en el cuerpo humano, estamos hablando de lo siguiente “depresión, problemas de sueño, problemas en las relaciones personales, dificultad para tomar

decisiones, consumo de drogas, alcohol y tabaco, debilitamiento en el sistema inmunológico”

Existen factores que favorecen a la carga de trabajo mental ya que el trabajador esta poniendo un mayor esfuerzo intelectual, al momento de presentarse en las características individuales de cada trabajador puede generar nerviosismo y produce situaciones de estrés, es decir las dos van ligadas a perjudicar al trabajador, es por eso que se hace importante al final de este estudio estudiar más profundamente sobre la influencia de la carga mental con el estrés.

### **1.2.3 Marco Conceptual**

Riesgos Psicosociales.

“Conjunto de Exigencias y características del trabajo y su organización que al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador inciden en la salud” (Factores Psicosociales: Identificación de Factores de Riesgo. Instituto de Navarro de salud Laboral)

Carga Mental.

“Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo” Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España. (1995)

Estrés Laboral.

“La respuesta fisiológica y psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, el estrés laboral aparece cuando se presenta alguna falla entre la persona, el puesto de trabajo y el propio entorno”(NTP 318 El Estrés . Proceso de Generación en el Ámbito Laboral. Feliz Martin Daza. INSHT. 1993)

Carga de Trabajo.

“Esfuerzo que se realiza al momento del desarrollo de una actividad laboral. Toda tarea requiere un esfuerzo físico como psíquico en diferente proporción según el puesto de trabajo. Esfuerzos que sobrepasan la capacidad del trabajador se produce sobrecarga y

consecuencias negativas para la salud” (Guía de Inspección del Trabajo y Seguridad Social para interpretar el Protocolo de actuación en Factores Psicosociales, 2006)

#### 1.2.4 Hipótesis

La presencia de carga mental en los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA se relaciona con la prevalencia del estrés laboral.

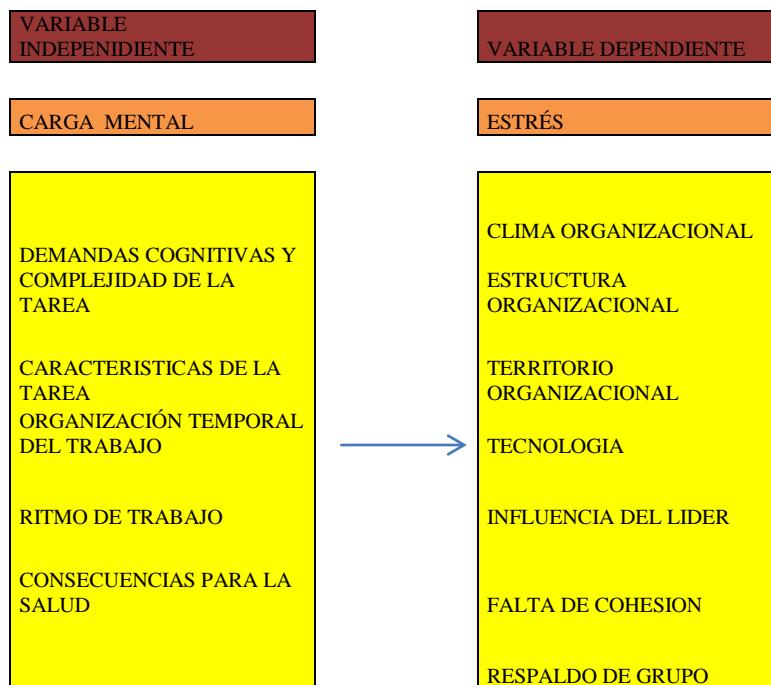
#### 1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables.

Variable Independiente: Carga Mental

Variable Dependiente: Estrés Laboral

#### Grafico 1.

**Variable Independiente (Carga Mental), Variable Dependiente (Estrés Laboral)**



## **CAPITULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1 Tipo de Estudio**

Este tipo de estudio se lo va a realizar de forma Descriptiva, Transversal, Correlacional

Descriptivo: Se enfoca en la recolección de datos que representen la situación tal como es, es una situación que ocurre en un momento dado.

Transversal: Son estudios que son correctamente elaborados para medir la prevalencia de una exposición y resultado en una población definida

Correlacional: El propósito de este estudio es establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.

El estudio que se realizara será de forma minuciosa tomando en cuenta la importancia de las variables de carga mental y de estrés laboral porque permite indagar de una forma en la cual se puede describir el entorno junto a los efectos que ocurren en el sitio de labores de los trabajadores

#### **2.2 Modalidad de la Investigación**

Esta investigación se la realizara en forma de Campo debido a que los datos son recogidos donde se encuentra el objeto de estudio en este caso es el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA .

## **2.3 Método**

Este estudio se va a basar mediante el Método Inductivo- Deductivo. Del método Inductivo se va a aplicar la Observación/Investigación ya que se podrán visualizar los problemas de estrés existentes y de la misma forma se realizara la toma de información para analizarlas dentro del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA.

Deductivo: Su metodología pretende recopilar información para diseñar una propuesta Esta para disminuir la carga mental y el estrés laboral con sus medidas de prevención y control para el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA.

## **2.4 Población y Muestra**

### Población:

248 Trabajadores en el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA

### Muestra:

Secretaria General: 19 Trabajadores

Dirección Administrativa: 33 Trabajadores

## **2.5 Selección del Instrumento de Investigación.**

-Método Carga Mental (ANEXO A)

El método a utilizarse será el de ESCAM (Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo)

1) Demandas cognitivas y complejidad de la tarea.

2) Características de la tarea.

3) Organización Temporal del Trabajo

4) Ritmo de Trabajo

5) Consecuencias para la salud.

-Método Estrés Laboral (ANEXO B)

El cuestionario a Utilizarse es el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS.

Este cuestionario hace referencia a los indicadores que generan estrés en las empresas, y de la misma forma esta existente para dar soluciones.

Este cuestionario se enfoca en diferentes puntos que genera el cambio para las soluciones existentes que se deben dar para combatir el estrés laboral.

Se enfoca en diferentes direcciones pero grandemente importante para brindar cualquier solución ante la minimización del estrés laboral.

En ellos interviene una metodología muy clara para el análisis que abarca las entrevistas a las diferentes jerarquías existentes y a los trabajadores.

-Entrevistas de asesoramiento y orientación para indicar el estrés existente en los afectados.

-Cuestionarios que determine las fuentes donde se genera el estrés.

-Recursos que se utilizan para la minimización del estrés laboral en los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud en su Cuestionario menciona que Este cuestionario consta de veinte cinco ítems en los cuales todos hablan sobre los “estresores” existentes y se encuentran agrupados en distintas áreas.

1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.

2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo

3) Estilos de dirección y liderazgo

4) Gestión de Recursos Humanos

5) Nuevas Tecnologías

6) Estructura Organizacional

7) Clima Organizacional

-Sintomatología de Estrés (ISE; Moreno- Jiménez, Benevides- Pereira, Garrosa y Gonzáles, 2002). (ANEXO C)

Este cuestionario evalúa los síntomas que generalmente manifiestan las personas cuando sobrellevan estrés. Estos síntomas se han analizado por diferentes autores para el resultado de estos procesos (Garrosa, 2003).

“En la elaboración del instrumento se partió de la Escala de Síntomas de Estrés en la cual su fase inicial se procedió al análisis de la sintomatología asociada al burnout” (Gil-Monte y Peiró, 1997; Schaufeli y Enzman, 1998, Benavides, et al, 2002).

El cuestionario consta de 30 ítems que de acuerdo a los estudios factoriales dio como resultado tres factores denominados por los autores:

-Sintomatología física con  $\alpha = .720$ ,

-Sintomatología psíquica con  $\alpha = .848$

-Sintomatología social con  $\alpha = .837$

Garrosa (2003) en su texto menciona que existen dos escalas la primera es la escala de respuesta que permite estar pendiente la frecuencia con que el trabajador ha estado expuesto al momento de sentir diferentes síntomas, la escala que va desde 0 igual a nunca hasta 4. La forma de corrección de las escalas son mediante la media de las dimensiones, si existe puntuaciones altas es porque indica mayor sintomatología de estrés.

## **2.6 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

### **2.6.1 Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo ESCAM**

En la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 25, num.1, abril, 2009, pp. 29-37 del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España. Publicada por Rolo González, Gladys; Días Cabrera, Dolores; Hernández Fernaud, Estefanía. Se demuestra la fiabilidad de la consistencia de la escala con un alfa de Crombach para el total de la escala de 0,75, la muestra estuvo compuesta por 474 participantes que ocupaban distintos puestos en varias empresas entre ellos directivos, profesionales científicos e intelectuales, técnicos de nivel medio, empleados de oficina, trabajadores de servicio y un porcentaje menor en otros puestos.

Los Factores o Ítems medidos mediante el alpha de crombach en sus dimensiones son las siguientes.

Dimensión 1: Demandas cognitivas y complejidad de tarea que deben tener un alpha de .77.

Dimensión 2: Características de la tarea con un alpha de .54

Dimensión 3: Organización Temporal con un alpha de .77

Dimensión 4: Ritmo de trabajo con un alpha de .42

Dimensión 5: Consecuencias para la salud con un alpha de .73

El valor de alfa de crombach para las cinco dimensiones anteriormente expuesto fueron adquiridos por el conjunto de investigadores de la Universidad de La Laguna en un recolección de datos y sugerencias de los trabajadores para saber cómo puede existir una mejora para que se minimice la carga mental en los trabajos.

“En este estudio participaron 164 trabajadores pertenecientes a una organización pública, distribuidos en los siguientes puestos de trabajo: 20 técnicos con personal a su cargo, 40 técnicos, 79 personal administrativo, 7 jefes de servicio y 6 ordenanzas”. Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (2009)



### 2.6.2 Cuestionario de la OIT-OMS para medición de Estrés Laboral

El Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS se hace presente con veinticinco ítems los cuales se presentan con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo.

“Fue validado en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas, situación socioeconómica de la organización, edad, género, antigüedad en organización y puesto de trabajo de los sujetos. Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales (27). Para cada ítem de la encuesta, se solicita siete opciones de respuesta (1 a 7) si la condición es desde nunca o hasta siempre” Adaptación de la Escala de Estrés Laboral Organizacional Para Trabajadores Mexicanos, 2007.

### 2.6.3 Inventario de Sintomatología de Estrés

“Validaron el ISE en población mexicana y encontraron un alfa de Cronbach de .94; en esta investigación el alfa fue de .893. Domínguez y cols. (1994)

## 2.7 Operacionalización de Variables.

### 2.7.1 Variable Sociodemográficas.

**Tabla 2.7 Variables sociodemográficas**

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICOS				
Definición Conceptual		Operacional	Nivel de Medición	
Sexo		Concepto Proceso de combinación de rasgos genéticos	Femenino	
Edad		Concepto Mención al tiempo que transcurrió desde el nacimiento de un ser vivo	Años	
Indicador		Concepto Función estadística que ha sido procesada con el fin de entregar información específica	Indicador	
Menos de 30 años	1			
Entre 31 y 50 años	2		Femenino	1
Entre 51 y 60 años	3		Masculino	2
Mayor a 60 años	4			

## 2.7.2 Variable Independiente Carga Mental

**Tabla 2.8 Variable Independiente**

### **Carga Mental**

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	NIVEL DE MEDICION	INDICADORES ESCAM
CARGA MENTAL	DEMANDAS COGNITIVAS Y COMPLEJIDAD DE LA TAREA	<p>Grado de Complejidad en la Tarea. Información que debo usar en mi trabajo es.</p> <p>Cantidad de Memorización de Información y material que requiere mi trabajo es.</p> <p>El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es.</p> <p>Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es</p> <p>El nivel de ambigüedad de las decisiones que debo tomar en mi trabajo es</p> <p>El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es</p>	1,2,3,4,5,8

**2.8. Tabla Variable Independiente Carga Mental (continuación)**

	CARACTERISTICAS DE LA TAREA	<p>El Número de interrupciones por llamada (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es.</p> <p>La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es</p> <p>Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo.</p> <p>En mi trabajo tengo que hacer más de una tarea a la vez.</p>	6,7,10,13
--	-----------------------------	---	-----------

**2.8 Tabla. Variable Independiente Carga Mental (continuación)**

	ORGANIZACIÓN TEMPORAL DEL TRABAJO	<p>El tiempo del que dispongo para tomar decisiones exigidas por mi trabajo es</p> <p>El tiempo del que dispongo para realizar mi trabajo es</p> <p>El tiempo asignado para cada una de las tareas es</p>	18,19,20
	RITMO DE TRABAJO	<p>Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección</p> <p>Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito</p> <p>En mi trabajo puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados en el trabajo.</p>	11,12,14

**2.8. Tabla. Variable Independiente Carga Mental (continuación)**

	CONSECUENCIAS PARA LA SALUD	<p>El cansancio que produce mi trabajo es</p> <p>Al final de la jornada de trabajo me siento agotado</p> <p>Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo</p> <p>Tengo dificultades para relajarme después del trabajo</p>	9,15,16,17

### 2.7.3 Variable Dependiente: Estrés.

**Tabla 2.9.**

#### Variable dependiente en cuanto al Estrés

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	NIVEL DE MEDICION	INDICADORES OIT
ESTRÉS	CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>La gente no comprende la misión y metas de la Organización</p> <p>La estrategia de la Organización no es bien comprendida</p> <p>La políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño</p> <p>La Organización carece de dirección y objetivos</p>	1,10,11,20
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	<p>La forma de rendir informes superior y subordinado me hace sentir presionado</p> <p>Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo</p> <p>La estructura formal tiene demasiado papeleo</p>	2,12,16,24

**Tabla 2.9. Variable Dependiente en cuanto a Estrés Laboral. (Continuación)**

Estrés	TERRITORIO ORGANIZACIONAL	<p>La cadena de mando no se respeta</p> <p>No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo</p> <p>No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo</p> <p>Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo</p>	3,15,22
--------	---------------------------	--	---------

**Tabla 2.9.****Variable Dependiente en cuanto a Estrés Laboral. (Continuación)**

Estrés	TECNOLOGIA	<p>El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado</p> <p>No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo</p> <p>No se cuenta con la tecnología para hacer un Trabajo de gran importancia</p>	4,14,25
	INFLUENCIA DEL LIDER	<p>Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes</p> <p>Mi supervisor no me respeta.</p> <p>Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.</p> <p>Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.</p>	5,6,13,17

**Tabla 2.9. Variable Dependiente en cuanto a Estrés Laboral (continuación)**

Estrés	FALTA DE COHESION	<p>No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.</p> <p>Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la Organización.</p> <p>Mi equipo se encuentra desorganizado</p> <p>Mi equipo me presiona demasiado</p>	7,9,18,21
--------	-------------------	--	-----------

**Tabla 2.9. Variable Dependiente en cuanto a Estrés Laboral (continuación)**

Estrés	RESPALDO DE GRUPO	<p>Mi equipo no respalda mis metas profesionales</p> <p>Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes</p> <p>Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.</p>	8,19,23
--------	-------------------	--	---------

## 2.8 Procesamiento de Datos.

Los datos serán procesados mediante el paquete Microsoft Office tales como Microsoft Word y Excel.

Los datos de las encuestas se tabularan con el paquete SPSS

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 Levantamiento de Datos**

Se procedió hacer la investigación sobre el tema de la carga y el estrés laboral en el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas en razón de que se pudo observar que los trabajadores de esta Institución realizan sus actividades diarias de trabajo de una manera específica y especializada, es decir que cada área tiene necesidades específicas que deben ser satisfechas por funcionarios que deben conocer a fondo los temas necesarios para cumplir el objetivo que tiene el ISFFA, para lo cual se realizó la investigación en la Dirección Administrativa ya que esta sección se encarga de la logística, recursos humanos, contratación pública etc. y la Secretaria General es el centro por el cual toda la documentación del Instituto es filtrada hacia las demás Direcciones y Departamentos.

Ante la complejidad del estudio fue necesario utilizar las herramientas como son : La Escala Subjetiva de Carga Mental del Trabajo (ESCAM) , Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y la Sintomatología del Estrés para de esta manera conocer de una forma profunda y exacta para determinar el origen de la Carga Mental y el Estrés que puede producir en los empleados que tienen por función mantener vigente la red de Seguridad Social especializada en las Fuerzas Armadas y sus familias, para lo cual se realizó un estudio de campo en las Oficinas de la Secretaria General y Dirección Administrativa en donde luego de explicar a cada funcionario el objetivo y la razón de los Test se les entrego a cada uno un ejemplar indicándoles que tenían una semana para calificar cada Ítem de acuerdo a su percepción subjetiva, los test se ejecutaron de manera escrita dándoseles la facilidad a cada funcionario de marcar cada

respuesta, posteriormente al terminar el plazo se recogió los test y se procedió a revisar cada test para verificar que la información contenida haya sido atendida de manera adecuada.

Una vez terminada esta etapa de la investigación se procedió a la recolección de datos utilizando la herramienta del Excel con el objetivo de generar datos estadísticos a través de la tabulación y de esta manera conocer los resultados finales que arroje el estudio y así poder recomendar a la Alta Dirección del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas la ejecución de políticas y recomendaciones que tengan por objeto la disminución de la carga mental y estrés laboral que se verá reflejado en un aumento de la productividad y de la Salud de los Funcionarios.

### 3.1.2 Presentación de los Resultados

#### ❖ Análisis Descriptivo.

#### Características sociodemográficas y Laborales.

Se describe como se distribuyen las variables: : Sexo, edad, estado civil, número de hijos , nivel de estudio.

Primero se detalla la distribución de los trabajadores del Instituto de las Fuerzas Armadas ISFFA por el área en la cual trabaja, del total de los 52 trabajadores el 36,5 % trabaja en la Secretaria General y el 63,5 % en la dirección Administrativa, tabla 3.1

**Tabla 3.1**

#### Distribución en Función del Área de Trabajo

<i>Área De Trabajo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>% (Porcentaje)</i>
Secretaria General	19	36,5
Dirección Administrativa	33	63,5

Fuente: Trabajo de campo. Elaborado por el autor.

#### Sexo.

Predomina el Sexo Masculino con 71,2% según la tabla 3.2



**Tabla 3.2****Distribución en Función del Sexo**

<i>Sexo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Masculino	37	71,2
Femenino	15	28,8

Fuente: Trabajo de Campo, Elaborado por el autor

**Edad**

Se ha dividido la muestra en grupos de edades de acuerdo a 5 estamentos Jovenes (Menores a 30) mediana edad (31-40), maduros (41-50), mayores (51-60) y pre jubilados (Mas de 60). Tabla 3.3

Predominan los jóvenes entre 31 y 40 años con un 57,7 %

**Tabla 3.3****Distribución en Función de la Edad**

<i>Edad ( anos)</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Menor a 30	11	21,2
De 31 a 40	30	57,7
De 41 a 50	8	15,4
De 51 a 60	2	3,8
Mayor a 60	1	1,9

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por el autor

**Estado Civil**

Los Trabajadores que participaron en el estudio el (25%) son Solteros el (59,6%) son Casados, el (15,4%) son Divorciados y el (0%) son Viudos. Tabla 3.4

**Tabla 3.4****Distribución en Función al Estado Civil**

<i>Estado Civil</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
1(Soltero)	13	25
2(Casado)	31	59,6
3(Divorciado)	8	15,4
4(Viudo)	0	0

Fuente. Trabajo de Campo

Elaborado por el autor

**Número de Hijos**

En cuanto al Número de Hijos que cada trabajador tiene 0 hijos con un porcentaje de (32,7%), trabajadores con 1 hijo el porcentaje es de (25,0%)m trabajadores que tienen entre 2-3 hijos con un porcentaje de (32,7%) , y trabajadores que tienen mayor a 3 hijos con un porcentaje de (9,6%) Tabla 3.5

**Tabla 3.5****Distribución en función al Número de Hijos**

<i>Número de Hijos</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Cero Hijos (0)	17	32,7
Un Hijo (1)	13	25,0
Hijos entre 2 y 3 (2)	17	32,7
Mayor a 3 (3)	5	9,6

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por el Autor

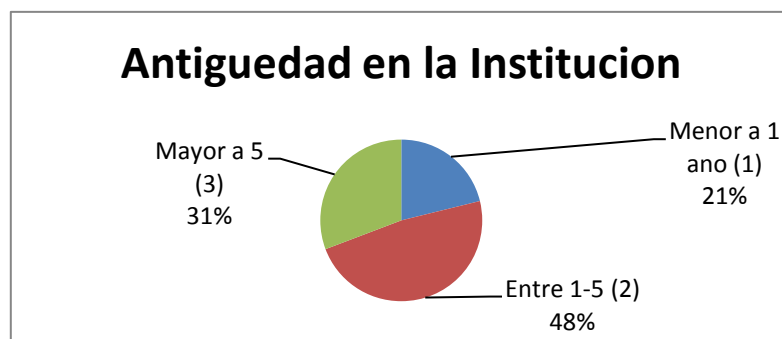
**Antigüedad en la Institución**

En cuanto a la Antigüedad en la Institución de los trabajadores se puede determinar que él trabajadores que tienen una Antigüedad hasta de 1 año equivale al (21%),

trabajadores con una Antigüedad entre 1-5 años el (48%) y trabajadores con una antigüedad mayor a 5 años (31%)

## Grafico 2

### Distribución en Función a la Antigüedad en la Institución



Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

### Cuestionario Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)

Se realizó el estudio basándose en el cuestionario que establece 20 preguntas a los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas en relación a los elementos subjetivos que podrían provocar una carga mental en los trabajadores

Cada pregunta fue valorada entre 1 y 5, de manera que la calificación 1 establece estar totalmente en desacuerdo con lo planteado y 5 totalmente conforme que dando las calificaciones intermedias para los grados situados entre los dos extremos.

Este Test permite adquirir información sobre las condiciones de trabajo y ambientales como condiciones temperatura, iluminación, ruido, espacio de trabajo y condiciones higiénicas.

Los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de las Áreas de Secretaria General y Dirección Administrativa luego del respectivo análisis de campo determinaron lo siguiente:

## Temperatura

Los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas consideran que la temperatura en su lugar de trabajo es: Muy Inadecuada con un porcentaje de (5,8%), Inadecuada con un porcentaje de (30,8%), Intermedia con un porcentaje de (26,9%), Adecuada con un (26,9%) y muy adecuada con un porcentaje de (9,6%).

**Tabla 3.6**

### Distribución en Función a la Temperatura

<i>Temperatura</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Inadecuada (1)	3	5,8%
Inadecuada (2)	16	30,8%
Intermedia (3)	14	26,9%
Adecuada (4)	14	26,9%
Muy Adecuada (5)	5	9,6%

Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

## Iluminación

Según el estudio realizado a los trabajadores del “ISFFA” se determinó que consideran en cuanto a la iluminación lo siguiente: Muy Inadecuada con un Porcentaje de (0%), Inadecuada con un porcentaje del (26,9%), Intermedia con un porcentaje de (32,7%), Adecuada con un porcentaje del (30,8%), y muy adecuada con un porcentaje del (9,6%)

**Tabla 3.7**

### Distribución en función de la Iluminación

<i>Iluminación</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Inadecuada (1)	0	0%
Inadecuada (2)	14	26,9%
Intermedia (3)	17	32,7%
Adecuada (4)	16	30,8%
Muy Adecuada (5)	5	9,6%

Fuente: Cuestionario ESCAM,B Elaborado por el Autor

## Ruido

Se determinó que para los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas que el ruido existente en el lugar de trabajo es: Muy Inadecuada con un porcentaje del (5,8%), Inadecuada con un porcentaje del (17,3%), Intermedia con un porcentaje de (38,5%), adecuada con un porcentaje de (26,9%) y muy adecuada con un porcentaje del (11,5%) tabla (3.8)

**Tabla 3.8**

### Distribución en Función al Ruido

<i>Ruido</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Inadecuada (1)	3	5,8%
Inadecuada (2)	9	17,3%
Intermedia (3)	20	38,5%
Adecuada (4)	14	26,9%
Muy Adecuada (5)	6	11,5%

Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

## Espacio de Trabajo

En el ISFFA se estableció en cuanto al Espacio de Trabajo que es: Muy Inadecuada con el porcentaje de (3,8%), Inadecuada con un porcentaje de (23,1%), Intermedia con un porcentaje de (26,9%), Adecuada con un porcentaje de (32,7%), Muy adecuada con un porcentaje de (13,5%) tabla 3.9

**Tabla 3.9**

### Distribución en Función al Espacio de Trabajo

<i>Espacio de Trabajo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Inadecuada (1)	2	3,8%
Inadecuada (2)	12	23,1%
Intermedia (3)	14	26,9%
Adecuada (4)	17	32,7%
Muy Adecuada (5)	7	13,5%

Fuente: Cuestionario ESCAM, Elaborado por el Autor

### Condiciones Higiénicas

Las condiciones Higiénicas en el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA como a percepción de sus trabajadores es: Muy Inadecuada con un porcentaje de (5,8%), Inadecuada con un porcentaje de (17,3%), Intermedia con un porcentaje de (32,7%), Adecuada con un porcentaje de (30,8%) y Muy adecuada con un porcentaje de (13,5%). Estos porcentajes hacen relación a todo lo referente a las condiciones ambientales generales que se presentan en el lugar de trabajo. Tabla 3.10

**Tabla 3.10**

### Distribución en Función a las Condiciones Higiénicas.

<i>Condiciones Higiénicas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Inadecuada (1)	3	5,8%
Inadecuada (2)	9	17,3%
Intermedia (3)	17	32,7%
Adecuada (4)	16	30,8%
Muy Adecuada (5)	7	13,5%

Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

El cuestionario ESCAM que estudia la carga mental se refiere a la presentación de los promedios más elevados encontrándose de mayor a menor. (13, 15, 3, 8,9) Tabla 3.11

**Tabla 3.11**

### Ítems con puntuaciones medias más elevadas de Carga Mental

Ítems	Media
13. En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez. (Características de la Tarea)	3,54
15. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado. (Consecuencias para la Salud)	3,42
3. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es: (Demandas Cognitivas y Complejidad de la Tarea)	3,35
8. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es: (Demandas Cognitivas y Complejidad de la Tarea)	3,33
9. El cansancio que me produce mi trabajo es: (Consecuencias para la Salud)	3,31

Fuente: Cuestionario ESCAM, Elaborado por el Autor

Las tres puntuaciones medias que se encuentran más bajas y que es menor a la puntuación de 3 es decir con un menor grado de acuerdo , se encuentra en las preguntas (14,7,5) Tabla 3.12

**Tabla 3.12**

### Ítem con puntuación medias más bajas de Carga Mental

Ítems	Media
14. En mi Trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo. (Ritmo de Trabajo)	2,62
7. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es.(Características de la Tarea)	2,60
5.El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es: (Demandas Cognitivas y Complejidad de la Tarea)	2,46

Fuente: Cuestionario ESCAM, Elaborado por el Autor

El que las calificaciones dadas a estos ítems sean inferiores a 3 significa que se ha contestado positivamente en que los trabajadores están “Algo en desacuerdo (2)” y “Total desacuerdo (1). Esto implica que el tiempo que tienen los trabajadores del ISFFA para realizar su trabajo, en la toma decisiones, no pueden cometer errores sin que sin que estos repercutan en los resultados de su trabajo.

## **Variables de la Carga Mental**

Para la medición de la Carga Mental el Cuestionario ESCAM toma en cuenta las siguientes Variables.

- Demandas cognitivas y complejidad de la tarea.
- Características de la tarea.
- Organización temporal del trabajo.
- Ritmo de trabajo.
- Consecuencias para la Salud

### **○ Demandas cognitivas y complejidad de la tarea**

Dentro del Estudio realizado se tomaron como fuentes de información las preguntas del Manual de Carga Mental (ESCAM) con el objetivo de poder valorar en los trabajadores de Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA : el grado de complejidad de la información, cantidad de memorización de información y material, nivel de esfuerzo o concentración mental, numero de decisiones que deben tomar, el nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar y el nivel de esfuerzo mental importante para evitar los errores.

### **El grado de complejidad de la información a utilizar en el trabajo**

Analizada la información del ítem 1 se determina que el (19,2%) de los trabajadores consideran el grado de complejidad de información como bajo, el 57,7% lo considera medio, el 21,2% lo considera alto, y el 3,8% lo considero muy alto; en este estudio no se encontró que los trabajadores consideren que la complejidad de la información manejada sea muy baja.

### **Tabla 3.13**

**Porcentajes de los Niveles de acuerdo con el Ítem 1, Complejidad de la Información (ESCAM)**



<i>Grado de complejidad de la Información</i>		
<i>Información</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Bajo(1)	10	19,2%
Medio(2)	30	57,7%
Alto(3)	11	21,2%
Muy alto(4)	2	3,8%

Fuente: Cuestionario ESCAM

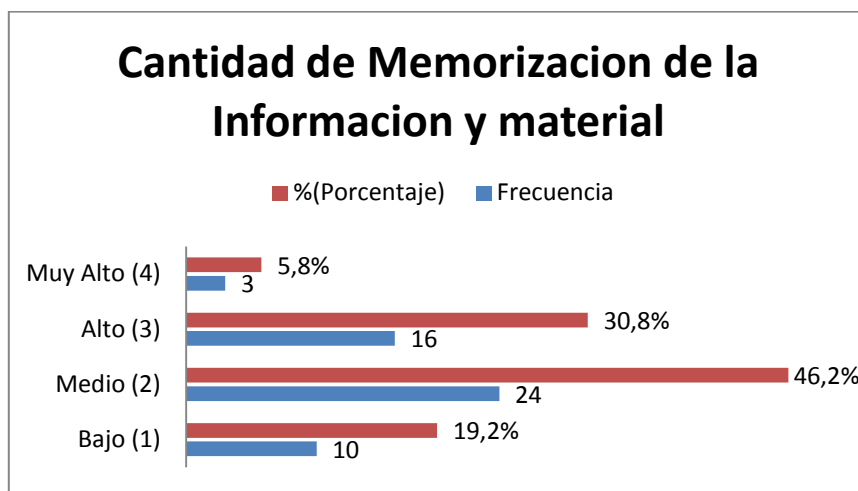
Elaborado por el Autor

### **Cantidad de memorización de información y material que requiere el trabajo**

Los trabajadores del ISFFA que participaron en el estudio de la pregunta del cuestionario ESCAM relacionado al Ítem 2 se observó que tienen una baja cantidad de Memorización de la Información con un (19,2%), media con un (46,2%), alta con un (30,8%), y una muy alta con el (5,8%). Tabla 3.14

### **Grafico 3**

#### **Porcentajes de los niveles de acuerdo al Ítem 2. Cantidad de Memorización de la Información y Material (ESCAM)**



Fuente: Cuestionario ESCAM

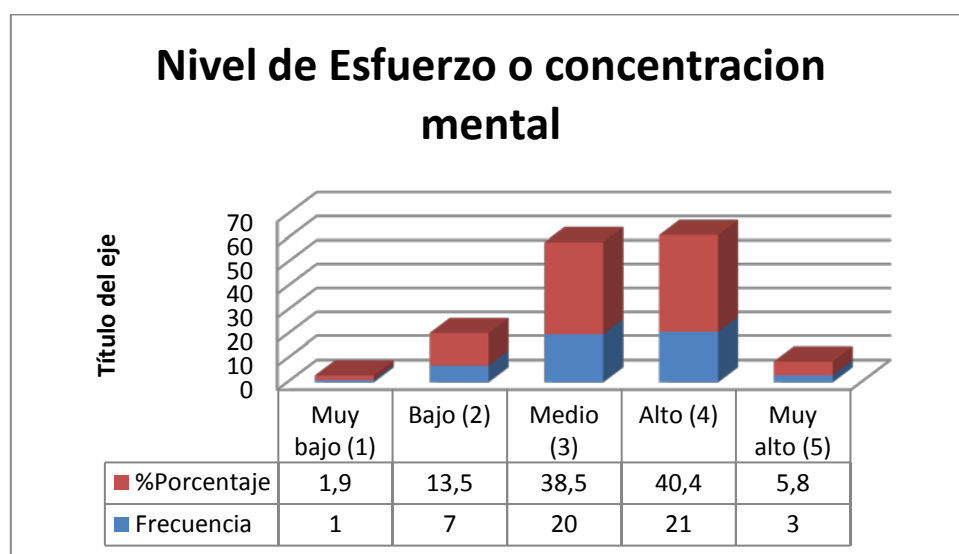
Elaborado por el Autor

### **Nivel de Esfuerzo o Concentración mental que requiere el trabajo Ítem 3.**

Los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas indicaron en el Ítem 3 con respecto al Nivel de Esfuerzo o concentración mental que requiere el trabajo es: muy bajo (1,9%), bajo (13,5%), medio (38,5%) , alto (40,4%) y muy alto con un (5,8%) Grafico 5

#### Grafico 4

**Porcentaje de los Niveles de acuerdo con el Ítem 3. Nivel de Esfuerzo o Concentración Mental.**



Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

#### Numero de decisiones a tomar en el puesto de trabajo. Ítem 4

Con respecto al Número de decisiones que deben tomar los trabajadores del ISFFA en sus puestos de Trabajo se pudo determinar que: el (3,8%) dijo que es muy bajo, el (21,2%) dijo que es bajo, el (48,1%) que es medio, el (21,2%) que es alto y el (5,8%) que es muy alto (Tabla 3.14).

**Tabla 3.14**

**Porcentaje de los Niveles de acuerdo con el Ítem 4. Numero de Decisiones a tomar en el puesto de Trabajo. ESCAM**

<i>Numero de Decisiones a tomar en el puesto de Trabajo</i>		
<i>Trabajo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy bajo (1)	2	3,8%
Bajo (2)	11	21,2%
Medio (3)	25	48,1%
Alto (4)	11	21,2%
Muy alto (5)	3	5,8%

Fuente: Cuestionario ESCAM,

Elaborado por el Autor

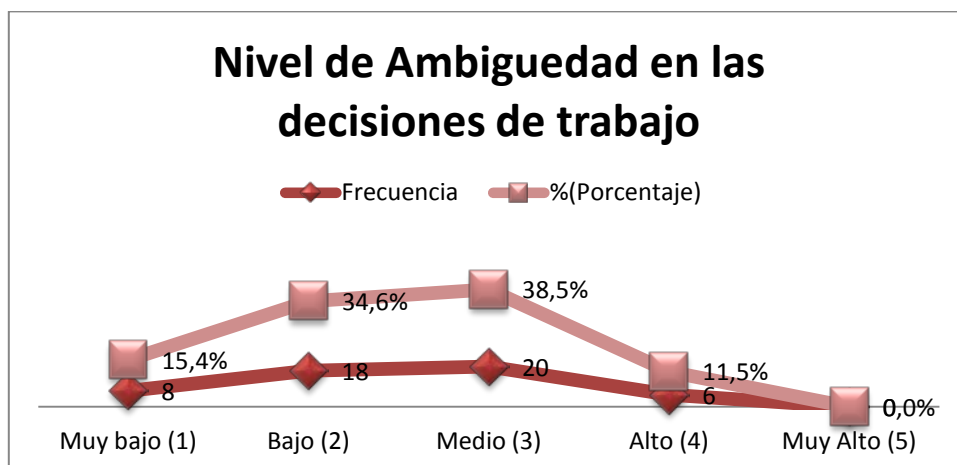
### Nivel de Ambigüedad de las Decisiones en el Trabajo Ítem 5

En lo consultado en el ítem 5 con respecto a la Ambigüedad de las decisiones a tomarse en el trabajo se determinó por parte de los trabajadores del ISFFA lo siguiente:

El (15,4%) determino que el Nivel de Ambigüedad es Muy Bajo, el (34,6%) que es Bajo, el (38,5%) que es medio, el (11,5%) que es Alto, mientras que no existieron trabajadores que determinen que el Nivel de Ambigüedad sea muy alto. (Grafico 4)

### Grafico 5

**Porcentaje del Nivel de los Niveles de acuerdo con Ítem 5. Nivel de Ambigüedad en las decisiones de Trabajo.**



Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

**Nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en el trabajo.**

El estudio del Ítem 8 arroja como resultados general que el Nivel de Esfuerzo Mental para evitar errores en el trabajo al que están expuestos los trabajadores del ISFFA es el siguiente: el (1,9%) lo define como muy bajo, el (11,5%) como bajo, el (44,2%) como un esfuerzo medio, el (36,5%) como alto y solo el (5,8%) como muy alto. Tabla 3.15

**Tabla 3.15**

**Porcentaje de los Niveles de Acuerdo al Nivel de Esfuerzo Mental Necesario para evitar los errores en el trabajo**

<i>Nivel de Esfuerzo Mental para evitar errores en el Trabajo Ítem 8</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Bajo (1)	1	1,9%
Bajo (2)	6	11,5%
Medio (3)	23	44,2%
Alto (4)	19	36,5%
Muy alto (5)	3	5,8%

Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

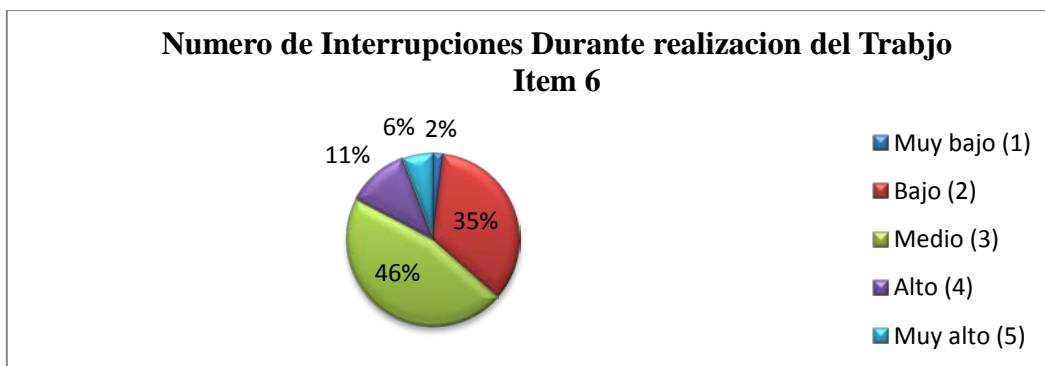
#### ○ Características de la Tarea

#### **Interrupciones durante la realización del trabajo.**

Los Trabajadores del Instituto de Seguridad Social ISFFA determino para el Ítem 6, relacionado a los Niveles de Acuerdo a el Número de Interrupciones durante la realización del Trabajo que: Muy bajo con un porcentaje del (2%), bajo con un (34,6%), medio con un (46,2%), alto con (11,5%) y muy alto con un (5,8%) Grafico 6.

#### **Grafico 6.**

**Porcentaje de los Niveles de acuerdo al Número de Interrupciones durante la realización del Trabajo. Ítem 6 (ESCAM)**



Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

### **Dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos.**

Los trabajadores de acuerdo al Ítem 7, determinaron que la cantidad de dificultad producida cuando se introduce nuevos procedimientos en el trabajo o programas informáticos es: el (9,6%) muy bajo, el (32,7%) bajo, el (48,1%) medio, el (7,7%) alto, (1,9%) muy alto. Tabla 3.16

**Tabla 3.16**

### **Porcentaje de los Niveles de dificultad que se produce en la Introducción de Nuevos procedimientos o programas Informáticos. Ítem 7, (ESCAM)**

<i>Cantidad de Dificultades cuando se introduce nuevos procedimientos o programas informáticos</i>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy bajo (1)	5	9,6%
Bajo (2)	17	32,7%
Medio (3)	25	48,1%
Alto (4)	4	7,7%
Muy Alto (5)	1	1,9%

Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

**Alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo al realizar tareas en el trabajo.**

Luego del análisis de los resultados arrojados por el (ítem 10) se ha podido conocer que para los trabajadores del ISFFA es necesario una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido en el ambiente laboral siendo los porcentajes de aprobación de esta afirmación los siguientes: el (13,5%) está totalmente desacuerdo , el (9,5%) está algo en desacuerdo, el (28,8%) mostro indiferencia en el tema, el (42,3%) se mostró algo de acuerdo y el (5,8%) demostró su total acuerdo ante esta afirmación . (Tabla 3.17)

**Tabla 3.17**

**Porcentaje de los Niveles de concentración en el trabajo debido a la cantidad de distracción o ruido. (Ítem 10) ESCAM**

<i>Alta concentración en el trabajo por distracción o ruido. Ítem 10</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Total desacuerdo (1)	7	13,5%
Algo desacuerdo (2)	5	9,6%
Indiferente (3)	15	28,8%
Algo de acuerdo (4)	22	42,3%
Total acuerdo (5)	3	5,8%

Fuente: Cuestionario ESCAM

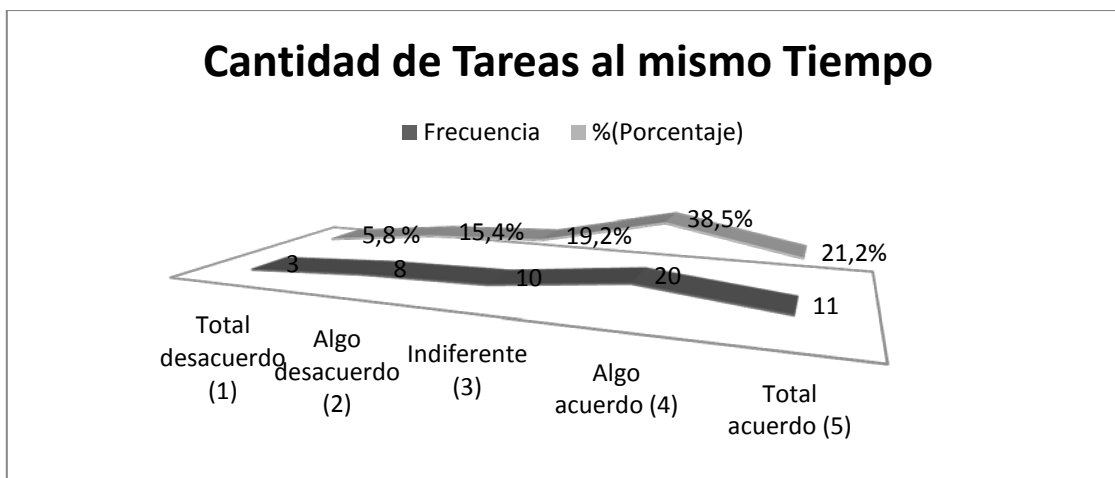
Elaborado por el Autor

### **Cantidad de tareas al mismo tiempo.**

El (Ítem 13) que se establece que los trabajadores tienen que realizar más de una tarea a la vez arrojó el siguiente resultado: el (5,8%) total desacuerdo, el (15,4%) se mostró algo desacuerdo, el (19,2%) indiferente, el (38,5%) indico estar algo de acuerdo y el (21,2%) asevero estar totalmente de acuerdo. Grafico 7 (ESCAM)

### **Grafico 7.**

**Porcentaje de los Niveles de cantidad de Trabajo al mismo tiempo. (Ítem 13) ESCAM**



Fuente: Cuestionario ESCAM, Elaborado por el Autor

### ○ Organización temporal del trabajo.

#### Tiempo para tomar las decisiones exigidas por el trabajo.

Como Resultado del (Ítem 18) tenemos que para los trabajadores del ISFFA el tiempo disponible para tomar las decisiones exigidas por el trabajo es: No se considera muy insuficiente el tiempo disponible, mientras que el (34,6%) lo considero insuficiente, el (30,8%) lo considero precioso, el (34,6%) lo considera suficiente, y no se considera que el tiempo sea muy suficiente.

**Tabla 3.18**

#### Porcentaje de nivel de tiempo para tomar las decisiones exigidas por el trabajo (ítem 18) ESCAM

<i>Tiempo disponible para tomar decisiones exigidas por el trabajo</i>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Insuficiente (1)	0	0%
Insuficiente (2)	18	34,6%
Preciso (3)	16	30,8%
Suficiente (4)	18	34,6%
Muy Suficiente (5)	0	0%

Fuente: Cuestionario ESCAM.

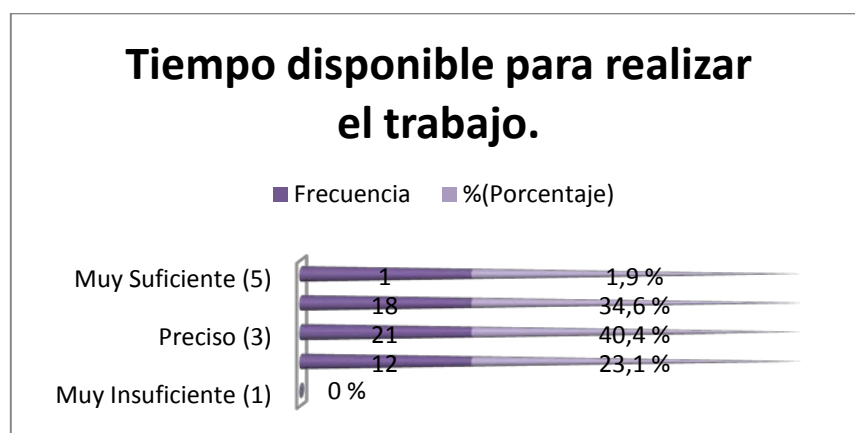
Elaborado por el Autor

### Disposición del tiempo disponible para realizar el trabajo.

El estudio del ítem 19 dejó como resultado que para los trabajadores del ISFFA el tiempo que tienen disponible para realizar los trabajos que les son asignados es : Muy insuficiente con el (0%), insuficiente con el (23,1%), preciso con el (40,4%), suficiente con el (34,6%) y muy suficiente con el (1,9%), siendo el mayor grado de percepción por parte de los trabajadores que el tiempo que cuentan para realizar su trabajo es el preciso. (Grafico 8)

**Grafico 8**

**Porcentaje de nivel de tiempo disponible para realizar el Trabajo Ítem 19. Tiempo disponible para realizar el Trabajo (ESCAM)**



Fuente: Cuestionario ESCAM,

Elaborado por el Autor

### Tiempo asignado a cada una de las tareas.

En el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas queda en evidencia que la mayoría del personal considero que el tiempo asignado a cada una de sus tareas es el preciso con el (40,4%) mientras que el (34,6%) señalo que el tiempo entregado para cada trabajo es suficiente, Los datos más inferiores del estudio demostraron que el (23,1%) de los trabajadores perciben que el tiempo que manejan para cada asignación es insuficiente teniendo apenas al (1,9%) como tiempo muy insuficiente para realizar sus tareas. La consulta a esta pregunta determino que los trabajadores consultados no consideran como muy insuficiente el tiempo para realizar sus obligaciones. (Tabla 3.19)



**Tabla 3.19**

**Niveles de porcentaje para el resultado del (Ítem 20) Tiempo asignado a cada tarea. ESCAM**

<i>Tiempo asignado a cada tarea Ítem 20</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Muy Insuficiente (1)	0	0%
Insuficiente (2)	12	23,1%
Preciso (3)	21	40,4%
Suficiente (4)	18	34,6%
Muy Suficiente (5)	1	1,9%

Fuente: Cuestionario ESCAM,

Elaborado por el Autor

#### o **Ritmo de trabajo.**

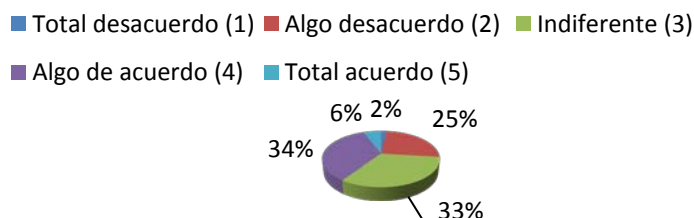
##### **Variación del ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo.**

Con respecto a la variación en el ritmo de Trabajo y su incidencia en el resto de la sección de cada funcionario se ha establecido que para los trabajadores del ISFFA esta premisa es: un (2%) afirma estar en total desacuerdo mientras que un (25%) de los trabajadores señala encontrarse algo desacuerdo , también se pudo conocer que el 33% de los consultados se muestra indiferente ante esta pregunta , el (34%) afirmo estar algo de acuerdo con que la variación en su ritmo de trabajo si perturba el trabajo de su sección para finalmente conocerse que el (6%) se encuentra totalmente de acuerdo. (Grafico 9)

#### **Grafico 9.**

**Niveles de Porcentaje de acuerdo al resultado del (Ítem 11). Variación del Ritmo del Trabajo sin Perturbar el trabajo de la sección ESCAM**

### Variacion del Ritmo del Trabajo sin perturbar el trabajo de la seccion



Fuente: Cuestionario ESCAM,  
Realizado por el Autor

#### Pausas según la necesidad del trabajador.

Con el (Ítem 12) se trató de establecer si los trabajadores del ISFFA tienen la posibilidad de realizar pausas a su trabajo además de las pausas que se encuentran establecidas en su horario de trabajo, encontrándose los siguientes resultados: El (1,9%) de los consultados se refirió a estar totalmente desacuerdo, mientras que el (30,8%) se manifestó estar algo en desacuerdo, el (23,1%) demostró ser indiferente a esta afirmación, el (34,6%) se pronunció de acuerdo con la incapacidad de poder tomar otro tipo de pausas y el (9,6%) afirmó estar en total acuerdo con esta afirmación. (Tabla 3.20)

**Tabla 3.20**

#### Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta del (Ítem 12) Pausas según la necesidad del trabajador. ESCAM

<i>Pausas según la necesidad del trabajador Ítem 12</i>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Total desacuerdo (1)	1	1,9%
Algo en desacuerdo (2)	16	30,8%
Indiferente (3)	12	23,1%
Algo de acuerdo (4)	18	34,6%
Total acuerdo (5)	5	9,6%

Fuente: Cuestionario ESCAM, Elaborado por el autor

### **Cometer errores sin que incida sobre los resultados del trabajo.**

Según esta aseveración la cual se estableció en el (ítem 14) el (21,2%) de los consultados se mostró totalmente en desacuerdo, el (23,1%) afirmo estar algo en desacuerdo, mientras que el (32,7%) de los consultados se mostró indiferente, el (19,2%) afirmo estar algo de acuerdo y apenas el (3,8%) estuvo en total acuerdo. (Tabla 3.21)

**Tabla 3.21**

### **Niveles de Porcentaje de acuerdo al resultado del (Ítem 14). Incidencia de Errores en el resultado del Trabajo. ESCAM**

<i>Incidencia de Errores en el resultado del Trabajo</i>		
<i>Ítem 14</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Total desacuerdo (1)	11	21,2%
Algo desacuerdo (2)	12	23,1%
Indiferente (3)	17	32,7%
Algo de acuerdo (4)	10	19,2%
Total acuerdo (5)	2	3,8%

Fuente: Cuestionario ESCAM, Elaborado por el Autor

### **o Consecuencias para la salud.**

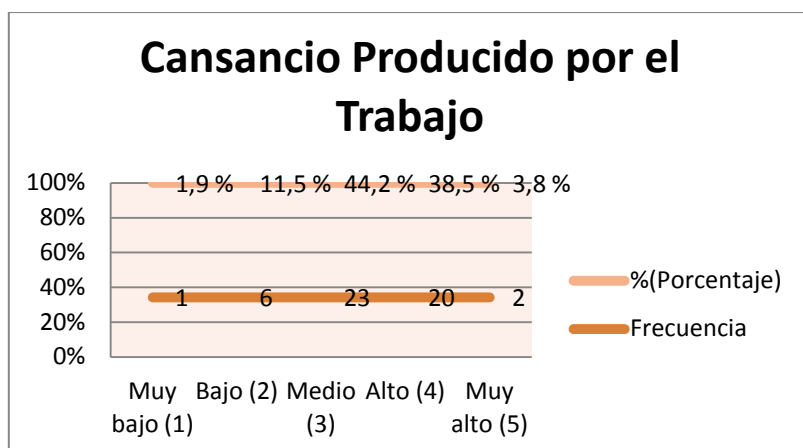
#### **Cansancio que produce el trabajo.**

Una vez consultado el Nivel de cansancio que produce el trabajo en los empleados de Secretaria General y Dirección Administrativa del ISFFA se pudo conocer que: el (1,9%) de los trabajadores lo consideran como muy bajo, el (11,5%) lo considera que es bajo, mientras que la mayoría con el (44,2%) lo situó como medio, el (38,5%) lo estableció como alto y solo el (3,8%) se refirió a este como muy alto.

### **Grafico 10**

#### **Nivel de Porcentaje de acuerdo al cansancio que produce el trabajo. (Ítem 9).**

#### **Cansancio producido por el Trabajo. ESCAM**



Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

### Agotamiento al final de la jornada.

El Estudio arrojó como resultado como referente al grado de agotamiento al final de la jornada laboral en los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas lo siguiente : el (1,9%) se mostró en total desacuerdo con que al final de la jornada de trabajo exista agotamiento , el (15,4%) afirmó estar algo en desacuerdo, mientras que el (28,8%) se mostró indiferente a esta afirmación; la gran mayoría con el (46,2%) afirmó estar algo de acuerdo y apenas el (7,7%) señaló estar totalmente de acuerdo con lo consultado.

**Tabla 3.22**

**Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta del (Ítem 15). Agotamiento al final de la jornada de trabajo. ESCAM**

Agotamiento al final de la jornada del trabajo ítem 15	Frecuencia	%(Porcentaje)
Total desacuerdo (1)	1	1,9%
Algo en desacuerdo (2)	8	15,4%
Indiferente (3)	15	28,8%
Algo de acuerdo (4)	24	46,2%
Total acuerdo (5)	4	7,7%

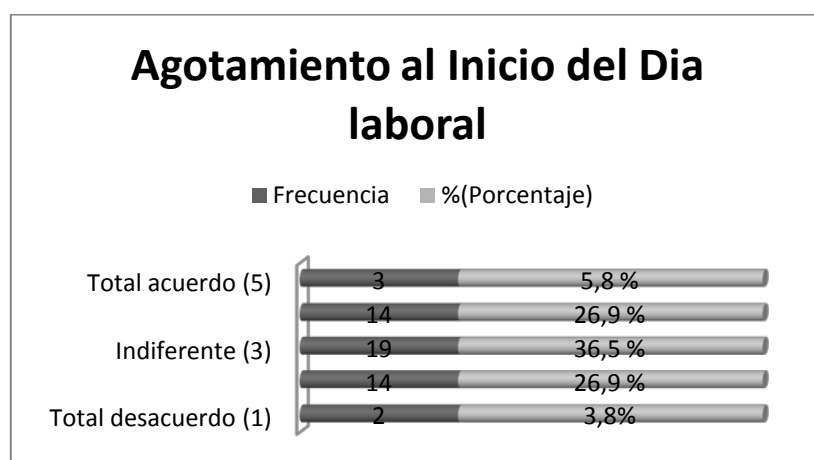
Fuente: Cuestionario ESCAM, Elaborado por el Autor

### Agotamiento en la mañana.

La población de los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA señalo los siguientes resultados de acuerdo a la respuesta sobre el agotamiento en la mañana. El (3,8%) afirmo estar totalmente desacuerdo con iniciar su trabajo con agotamiento, el (26,9%) demostró estar algo en desacuerdo mientras la mayoría de los consultados se mostró indiferente a esta afirmación, el (26,9%) demostró estar algo acuerdo con lo establecido y solo el (5,8%) de los trabajadores afirmo que inicia sus actividades laborales con agotamiento. (Grafico 11)

### Grafico 11

**Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta del (ítem 16). Agotamiento al inicio del día Laboral. ESCAM**



Fuente: Cuestionario ESCAM

Elaborado por el Autor

### Dificultad para relajarse después del trabajo.

Posterior al análisis del (ítem 17) que estudia las dificultades que pueden tener los trabajadores para relajarse después de la jornada laboral se pudo recolectar los siguientes resultados. El (7,7%) señalo estar totalmente en desacuerdo con lo afirmado, el (34,6%) indico que se encontraba algo en desacuerdo con lo consultado, la mayoría del (36,5%) indico estar indiferente mientras el (19,2%) informo estar algo acuerdo con la afirmación, y el (1,9%) señalo estar totalmente de acuerdo. Tabla (3.23)

**Tabla 3.23**

**Niveles de Porcentaje de acuerdo a la respuesta al Ítem 17. Dificultad para relajarse después del Trabajo. (ESCAM)**

<i>Dificultad para relajarse después del Trabajo Ítem 17</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Total desacuerdo (1)	4	7,7%
algo desacuerdo (2)	18	34,6%
Indiferente (3)	19	36,5%
algo de acuerdo (4)	10	19,2%
total acuerdo (5)	1	1,9%

**Cuestionario ESCAM**

**Elaborado por el Autor**

### **Dimensiones de la Carga Mental.**

En la Tabla 3-24 se presentan las medias, desviaciones típicas y percentiles 25 y 75 para cada dimensión de carga mental en la muestra total. La primera se refiere al promedio de puntuaciones obtenidas en cada dimensión, y la segunda informa de la dispersión media de las puntuaciones respecto a ese promedio.

Para el total de la población se obtiene una media de 3,08 en la dimensión **Demandas cognitivas y complejidad de la tarea**, y una desviación típica de 0,62, esto indica que gran parte de las puntuaciones de ese grupo oscilan entre los valores 2,46 y 3,7. El percentil para la misma dimensión obtiene un valor de 2,8 en el percentil 25, significa que el 25% de la población de este grupo profesional tiene una puntuación inferior a 2,8 en dicha dimensión. Considerando el percentil 75 se sabe que el 75% de la muestra obtuvo una puntuación inferior a 3,7 o lo que es lo mismo, el 25% de la muestra restante obtuvo una puntuación superior a ese valor.

Para la dimensión **Características de la tarea**, se pudo observar dentro del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas que existe una media de 3,04, una desviación típica de 0,72 lo que indica que los valores oscilan entre 2,32 y 3,76. El 25% de la población para ésta dimensión tiene una puntuación inferior a 2,5 y superior a 3,5.

La **Organización temporal del trabajo**, en los resultados obtenidos de los trabajadores participantes se dio como obtención una media de 2,9, oscilando los valores entre (-1,52) y 2,98, según su desviación típica la cual es de 0,73. Su percentil 25 tiene un valor de 2,25 y el percentil 75 obtuvo un valor de 3,3.

En cuanto a las dimensiones es el **Ritmo de trabajo** en donde el total de los trabajadores del ISFFA de esas dos áreas que se realiza la investigación se toma en cuenta una media de 3,01 con sus valores que oscilan entre 2,33 y 3,69 de los cuales un 25% se encuentra con una puntuación menor a 2,7 y un 75% inferior a 3,7

En cuanto a la dimensión **Consecuencias para la salud**, la media fue de 3,13, con una desviación estándar de 0,62 con valores que oscilan entre 2,51 y 3,75 y un valor de percentil 25 igual a 2,75 y percentil 75 igual a 3,5.

**Tabla 3.24**

**Media, desviación típica y percentiles para cada una de las dimensiones de carga mental en función de la población total.**

	N	x	S	P <sub>25</sub>	P <sub>75</sub>
<b>Demandas Cognitivas y complejidad de la tarea</b>	52	3,08	0,62	2,8	3,7
<b>Características de la tarea</b>	52	3,04	0,72	2,5	3,5
<b>Organización temporal de trabajo</b>	52	2,9	0,73	2,25	3,3
<b>Ritmo de Trabajo</b>	52	3,01	0,68	2,7	3,7
<b>Consecuencia de la Salud</b>	52	3,13	0,62	2,75	3,5

### 3.1.3 Estrés Laboral Cuestionario OIT/OMS

Se aplicó el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo / Organización Mundial de la Salud el cual proporciona una valoración del nivel de estrés agrupados en las siguientes áreas:

- 1.-Clima Organizacional. Ítems (1, 10, 11,20)
- 2.-Estructura Organizacional. Ítems (2, 12, 16,24)
- 3.-Territorio Organizacional. Ítems (3, 15,22)
- 4.-Tecnología. Ítems (4, 14,25)
- 5.- Influencia del Líder. Ítems (5, 6, 13,17)
- 6.-Falta de cohesión. Ítems (7, 9, 18,21)
- 7.-Respaldo de Grupo. Ítems (8, 19,23)

Los cinco Ítems que obtuvieron puntuaciones más altas fueron:

**Tabla 3.25**

**Puntuaciones más altas en cuanto a Estrés Laboral**

Ítems más altos	Media
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. (Estructura Organizacional)	2,71
18. Mi equipo se encuentra desorganizado. (Falta de Cohesión)	2,69
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia (Tecnología)	2,37
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. (Respaldo de Grupo)	2,13
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. (Territorio Organizacional)	2,06

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Autor

**Tabla 3.26**

**Puntuaciones más bajas. Estrés Laboral**



Ítems más bajos	Media
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés? (Falta de Cohesión)	1,69
10. En que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa? (Clima Organizacional)	1,63
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa? (Clima Organizacional)	1,54
6. El que mi supervisor no me respete me estresa? (Influencia del Líder)	1,48
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa? (Territorio Organizacional)	1,15

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Autor

### ❖ Variables de Estrés Laboral

- **Clima Organizacional.**

En cuanto al clima Organizacional hay un (78,8%) de los trabajadores participantes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28 como se muestra en la (tabla 3.27)

**Tabla 3.27**

#### Niveles de Estrés en cuanto al Clima Organizacional

<i>Rango de Estrés del Clima Organizacional</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
No estrés (Menores a 4)	11	21,2%
Estrés (4-28)	41	78,8%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Auto

- **Estructura Organizacional**

En cuanto a la Estructura Organizacional hay un (88,5%) de los trabajadores participantes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28 como se muestra en la (tabla 3.28)

**Tabla 3.28****Niveles de Estrés en cuanto a la Estructura Organizacional.**

<i>Rango de Estrés de Estructura Organizacional</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
No Estrés (Menores a 4)	6	11,5%
Estrés (4-28)	46	88,5%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Autor

- **Territorio Organizacional**

En cuanto al Territorio Organizacional hay un (71,2%) de los trabajadores colaboradores que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre (3-21) como se muestra en la (tabla 3.29)

**Tabla 3.29****Niveles de Estrés en cuanto a Territorio Organizacional**

<i>Rango de Estrés en cuanto a Territorio Organizacional</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
No Estrés (Menores a 3)	15	28,8%
Estrés (3-21)	37	71,2%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Autor

- **Tecnología**

En la existencia de Tecnología un (86,5%) de los trabajadores participantes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre (3-21) como se muestra en la (tabla 3.30)

**Tabla 3.30****Niveles de Estrés en cuanto a Tecnología**

<i>Rango de Estrés en cuanto a Tecnología</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
No estrés (Menores a 3)	7	13,5%
Estrés (3-21)	45	86,5%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS, Elaborado por el Autor

- **Influencia del Líder**

En cuanto a Influencia del líder hay un (75%) de los trabajadores participantes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28 como se muestra en la (tabla 3.31)

**Tabla 3.31**

**Niveles de Estrés en cuanto a Influencia del Líder.**

<i>Rango de estrés en cuanto a Influencia del Líder</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
No estrés (Menores a 4)	13	25,0%
Estrés (4-28)	39	75,0%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Autor

- **Falta de Cohesión**

En cuanto a la falta de cohesión hay un (86,5%) de los trabajadores participantes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28 como se muestra en la (tabla 3.32)

**Tabla 3.32**

**Niveles de Estrés en cuanto a Falta de Cohesión.**

<i>Rango de estrés en cuanto a Falta de cohesión</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
No estrés (menores a 4)	7	13,5%
Estrés (4-28)	45	86,5%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Autor

- **Respaldo de Grupo**

En cuanto a la falta de cohesión hay un (80,8%) de los trabajadores participes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28 como se muestra en la (tabla 3.33)

**Tabla 3.33****Niveles de Estrés en cuanto a Respaldo de Grupo.**

<i>Rango de estrés en cuanto a Respaldo de Grupo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
No estrés (menores a 3)	10	19,2%
Estrés (3-21)	42	80,8%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS

Elaborado por el Autor

❖ **Niveles de Estrés (Nivel Global)**

Se analizaron los niveles de estrés a través de los rangos proporcionados por el cuestionario los cuales son:

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Se obtuvieron los siguientes resultados:

La mayoría de los trabajadores encuestados con el (98,1%) se encuentra dentro de los niveles bajos de estrés.

**Tabla 3.34****Niveles de Estrés Global**

<i>Niveles de Estrés Globales</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%(Porcentaje)</i>
Bajo Nivel de Estrés	51	98,1%
Nivel Intermedio	1	1,9%
Estrés	0	0,0%
Alto Nivel de Estrés	0	0,0%

Fuente: Cuestionario OIT/OMS, Elaborado por el Autor

### 3.1.4 Sintomatología del Estrés

Respecto a las puntuaciones medias obtenidas para el inventario de sintomatología asociada al estrés, la (tabla 3.35), recoge los puntos de cortes establecidos para sus tres dimensiones (Benavides et al., 2002). En la parte izquierda de la tabla se presentan las medias correspondientes a la población.

En cuanto a su nivel de prevalencia podemos apreciar que los trabajadores del ISFFA presentaron unos niveles medios de sintomatología psicológica al igual que la sintomatología social, en cuanto a la sintomatología física se encuentra en los niveles altos como lo muestra la (Tabla 3-35).

En cuanto a la puntuación global, la puntuación de los trabajadores de la Secretaria General y Dirección Administrativa se sitúa con una sintomatología general elevada en base a los parámetros normativos.

### Tabla 3.35

**Comparación y datos descriptivos de los trabajadores que son el objeto de la investigación.**

Puntuaciones		F Baremo de Benavides et al., (2002)		
Funcionarios Total				
		BAJO	MEDIO	ALTO
	Media(promedios)			
S.P*	17,2	0-11	12-19	> 19
S.F*	10,6	0-5	6-8	> 8
S.S*	6,1	0-5	6-8	> 8
S.G*	33,92	0-22	22-33	> 33

\* S.P.= Sintomatología Psicológica; S.F.= Sintomatología Física; S.S.= Sintomatología Social; S.G.= Sintomatología Global.

Fuente: Benavides et al., 2002.

Al analizar los síntomas más frecuentes informados por los trabajadores mediante el cuestionario “*Inventario de Síntomas de Estrés* (ISE; Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González, 2002)”, se encontró que, en líneas generales, informan sentir mayor frecuencia tales como dolores de espalda y cuello, fatiga generalizada, resfriados y gripes, dolor de cabeza, problemas en la voz.

En cuanto a los síntomas asociados con agotamiento mental y emocional y síntomas asociados al estrés tales como, sentimiento de cansancio mental, continuado con irritabilidad fácil, estado de apresuramiento continuo, dificultades en la memoria y un cansancio rápido en las cosas es lo que se pudo encontrar dentro del lugar de trabajo (Tabla 3.36).

**Tabla 3.36**

**Niveles de sintomatología asociada al Estrés para la población de los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA.**

Ítem N°	Síntomas	Medias	D.S
1	Dolores de espalda o cuello	2,2	1
10	Sentimiento de cansancio mental	2,1	1,1
14	Fatiga Generalizada	1,9	1,1
2	Irritabilidad Fácil	1,8	1,1
22	Estado de apresuramiento continuo	1,8	1,2
25	Resfriados y Gripes	1,8	1,1

5	Dolores de Cabeza	1,7	0,8
18	Dificultad de memoria y concentración	1,7	1
27	Problemas en la voz	1,7	1,3
30	Cansancio rápido de las cosas	1,7	1,2
12	Tiempo mínimo para uno mismo	1,6	1
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada	1,4	1,2
16	Sentimiento de baja autoestima	1,1	1,1
20	Necesidad de Aislarse	1,1	1,2
24	Pérdida del sentido del humor	1,1	0,9
3	Perdida o Exceso de apetito	1	1
29	Dificultad de controlar la agresividad	1	1
9	Dificultades con el sueño	1,08	0,99
8	Falta de Flexibilidad adaptativa	0,44	0,61
11	Dificultades sexuales	0,35	0,62
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	0,9	0,9
6	Escasas ganas de comunicarse	0,8	0,9
19	Problemas gastrointestinales	0,8	1,1
13	Erupciones en la piel, salpullidos	0,6	1
15	Pequeñas infecciones	0,5	1
21	Problemas alérgicos	0,5	1
7	Presión en el pecho	0,4	0,8
17	Aumento de la bebida, tabaco sustancias	0,4	0,8
23	Presión arterial alta	0,4	0,8
26	Perdida del deseo sexual	0,4	0,7

### **3.1.5 Análisis de correlaciones entre las variables de carga mental y las variables de estrés laboral.**

En cuanto a la correlación entre la dimensión de carga mental y estrés laboral se tiene que las Características de la Tarea y el Clima Organizacional existe una correlación positiva moderada, con coeficiente de correlación de Spearman de 0,436 y significación bilateral de 0,001 , menor a  $p= 0,05$ .

En cuanto a la Variable Características de la Tarea, tiene una relación positiva baja con las siguientes dimensiones del Estrés Laboral:

- ✓ Estructura Organizacional (Coeficiente de Correlación Spearman 0,349; Sig bilateral 0,011)
- ✓ Tecnología: (Coeficiente de Correlación Spearman 0,336; Sig bilateral 0,015)
- ✓ Falta de Cohesión: (Coeficiente de Correlación Spearman 0,365; Sig bilateral 0,008)
- ✓ Respaldo de Grupo: (Coeficiente de Correlación Spearman 0,302 ; Sig bilateral 0,008)

En cuanto a la Dimensión de Carga Mental Demandas Cognitivas y Complejidad de la Tarea y la Variable de Estrés Laboral Clima Organizacional tienen una coorelacion positiva baja (Coeficiente de Correlación Spearman ; 0,309 Sig bilateral 0,026)

**Tabla 3.37**

**Correlación de Spearman entre las variables de carga mental y estrés laboral.**

			CO	EO	T.O	T	IL	FC	RG
Rho de Spearman	DCCT	Coeficiente de correlación	,309	,192	,065	,241	-,014	,267	,195
		Sig. (bilateral)	,026	,173	,645	,085	,923	,055	,166
		N	52	52	52	52	52	52	52
	CT	Coeficiente de correlación	,436	,349	,103	,336	,109	,365	,302
		Sig. (bilateral)	,001	,011	,465	,015	,440	,008	,030
		N	52	52	52	52	52	52	52
	OTT	Coeficiente de correlación	,128	-,032	-,064	,115	,097	,066	,091
		Sig. (bilateral)	,365	,820	,651	,417	,492	,641	,522
		N	52	52	52	52	52	52	52
	RT	Coeficiente de correlación	-,027	-,150	-,180	-,016	,249	,029	-,017
		Sig. (bilateral)	,852	,288	,201	,913	,075	,838	,905
		N	52	52	52	52	52	52	52
	CS	Coeficiente de correlación	,228	,215	,140	,255	,109	,168	,288
		Sig. (bilateral)	,105	,126	,323	,068	,443	,234	,039
		N	52	52	52	52	52	52	52

**Leyenda:** DCCT: Demandas Cognitivas y Complejidad de la Tarea; CT: Características de la Tarea;

**OTT:** Organización Temporal del Trabajo; **RT:** Ritmo de Trabajo; **CS:** Consecuencias a la SALUD.

**Fuente:** Elaborado por el Autor (programa SPSS.20 versión Windows).



En cuanto a la correlación de la Carga Mental y el Estrés a nivel global se tiene una correlación positiva muy baja (Coeficiente de Correlación Spearman ; 0,055 Sig bilateral 0,705).

Al ser la correlación no significativa se puede concluir que no existe significación entre Carga Mental y Estrés Laboral a Nivel General.

**Tabla 3.38**

**Correlación de Spearman Variable de Carga Mental Global y Estrés Global**

Correlaciones				
			Carga Mental	Estrés
Rho de Spearman	Carga Mental	Coeficiente de correlación	1,000	,055
		Sig. (bilateral)		,705
		N	50	50

Fuente: Elaborada por el Autor (Programa Estadístico SPSS.20 versión Windows)

## 3.2 Análisis de resultados.

### 3.2.1 Características Sociodemográficas y Laborales.

Se describe como se distribuyen las variables: Sexo, edad, estado civil, número de hijos, nivel de estudio.

Primero se detalla la distribución de los trabajadores del Instituto de las Fuerzas Armadas ISFFA por el área en la cual trabaja, del total de los 52 trabajadores el 36,5 % trabaja en la Secretaria General y el 63,5 % en la dirección Administrativa, tabla 3.1

#### Sexo.

Predomina el Sexo Masculino con 71,2%

#### Edad

Predominan los jóvenes entre 31 y 40 años con un 57,7 %

## **Estado Civil**

En el estudio lo que se obtuvo más resultado fueron los Solteros el (59,6%)

## **Número de Hijos**

En cuanto al Número de Hijos el mayor resultado con un porcentaje de 32,7% fue que tienen 0 hijos.

## **Antigüedad en la Institución**

En cuanto a la Antigüedad en la Institución de los trabajadores se puede determinar que los trabajadores que tiene mayor porcentaje los que tienen de 1-5 años en la Institución

### **3.2.2 Carga Mental**

#### **Temperatura**

Los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas consideran que la temperatura en su lugar de trabajo es: Muy Inadecuada con un porcentaje de (5,8%), Inadecuada con un porcentaje de (30,8%), Intermedia con un porcentaje de (26,9%), Adecuada con un (26,9%) y muy adecuada con un porcentaje de (9,6%).

#### **Iluminación**

Según el estudio realizado a los trabajadores del “ISFFA” se determinó que consideran en cuanto a la iluminación que es intermedia con un porcentaje al 32,7% como adecuada un 30,8% , como inadecuada 26,9% y por ultimo muy adecuada con un 9,6%.

#### **Ruido**

Se determinó que para los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas el ruido es intermedio con un 38,5% seguido por un porcentaje adecuado con el 26,9% , el 17,3% determino que es inadecuado el 11,5% de los trabajadores respondió que es muy adecuado , por ultimo como un porcentaje inferior respondió que es 5,8% .

## **Espacio de Trabajo**

En el ISFFA se estableció en cuanto al Espacio de Trabajo que es adecuado con un porcentaje de 32,7% , seguido por un porcentaje intermedio con un 26,9% existieron trabajadores que para su perspectiva es inadecuado con un 23,1%, 13,5% de los trabajadores coincidieron que es adecuado y apenas un 3,8% que contesto que es muy inadecuado.

## **Condiciones Higiénicas**

Las condiciones Higiénicas en el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA según la percepción de sus trabajadores tienen un 32,7% que coincidió que es intermedio seguido por un 30,8 % que respondió que es adecuado , 17,3% que notan que es inadecuado , 13,5% que expresa que es muy adecuado y por ultimo un 5,8% muy inadecuado.

En los trabajadores del ISFFA Se pudo evaluar y examinar las 20 afirmaciones, referidas a la carga mental.

Las cinco primeras afirmaciones que presentan un mayor grado de acuerdo por parte de los funcionarios por orden de puntuación de mayor a menor las siguientes

- ✓ 13. “En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez”
- ✓ 15. “Al final de la jornada de trabajo me siento agotado”
- ✓ 3. “El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es”
- ✓ 8. “El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es”
- ✓ 9. “El cansancio que me produce mi trabajo es”

-Las tres puntuaciones más bajas se ubicaron en las siguientes afirmaciones

- ✓ 14. “En mi Trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo”
- ✓ 7. “La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es”
- ✓ 5. “El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es”

El que las calificaciones dadas a estos ítems sean inferiores a 3 significa que se ha contestado positivamente en que los trabajadores están “Algo en desacuerdo (2)” y “Total desacuerdo (1).

Esto implica que el tiempo que tienen los trabajadores del ISFFA para realizar su trabajo, en la toma de decisiones, no pueden cometer errores sin que estos repercutan en los resultados de su trabajo.

#### ❖ **Variables de la carga mental**

##### ○ **Demandas cognitivas y complejidad de la tarea se obtuvo los siguientes resultados**

-El grado de complejidad de la información a utilizar en el trabajo determina que es medio con un 57,7%, la cantidad de memorización de información y material que requiere el trabajo se observa con un 42,2% que lo considera que es medio, el nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere el trabajo los empleados lo calificaron con un 40,4% sin embargo el número de decisiones a tomar lo consideran medio con un 48,1%.

Una cantidad alta en cuanto al Número de decisiones a tomar en el puesto de trabajo, existen trabajadores que lo consideran medio con un 48,1%, con un 21,2% respondieron que es muy bajo, refiriéndose en cuanto al nivel de ambigüedad de las decisiones en el trabajo considera que es medio con un 38,5% según los resultados

Nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en el trabajo según los trabajadores arroja como resultado como un esfuerzo medio con el 44,2% seguido con el 36,5% como alto, los resultados fueron contestados según la percepción de cada uno de los empleados de esas dos áreas.

En cuanto a las Características de la Tarea los trabajadores respondieron en cuanto a las interrupciones durante la realización del trabajo con un resultado del 46,2% que es medio, 46,2%, sin embargo cuando se hace referencia al punto sobre las dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos contestaron que un 48,1% igualmente que es medio.

Las Dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos los trabajadores contestaron como mayor porcentaje que el 48,1% es medio y como menor porcentaje el 1,9% muy alto.

-La alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo al realizar tareas en el trabajo los trabajadores concordaron que un 42,3% está algo de acuerdo y el 5,8% mostro estar totalmente de acuerdo con esta información.

-En Cuanto a la cantidad de tareas al mismo tiempo los trabajadores respondieron con un porcentaje alto que el 38,5% está algo de acuerdo, el 21,2% asevero estar totalmente de acuerdo, mientras que el 19,2% le resulto indiferente, el 15,4% mostro algo desacuerdo y por último el 5,8 considero que estaba en total desacuerdo

#### o **Organización temporal del trabajo.**

-Los trabajadores consideran en cuanto al tiempo para tomar las decisiones exigidas por el trabajo que la mayoría lo considera insuficiente con un 34,6% por el otro lado el 30,8% que lo considera precioso, y no existe un porcentaje que lo considere muy suficiente

-En Cuanto a la disposición del tiempo disponible para realizar el trabajo como resultado mayor un 40,4% de los trabajadores lo considera preciso, el 1,9% lo considera muy suficiente, sin embargo el tiempo asignado para cada una de las tareas los trabajadores del ISFFA lo consideran suficiente con un 34,6% y apenas el 1,9 % dijo que es insuficiente.

#### o **Ritmo de trabajo.**

-En cuanto al ritmo de trabajo se pudo determinar que cada funcionario con el 34% afirmo estar algo de acuerdo y el 2% está totalmente desacuerdo, sin embargo en cuanto a las pausas para cada trabajador el 34,6% está de acuerdo con la incapacidad de poder tomar otro tipo de pausas y el 9,6% esta total de acuerdo con esta afirmación

-El cometer errores sin que incida sobre los resultados del trabajo los empleados dijeron con un 32,7% se muestra indiferente y como menor puntaje el 3,8% está en total acuerdo.

#### o **Consecuencias para la Salud**

Los trabajadores que están expuestos a carga mental tenemos que:

-En cuanto al cansancio que produce a los empleados se define con el 44,2% que lo definió como medio y el 1,9% lo ve como muy bajo.

-El agotamiento al final de la jornada se presenta con un porcentaje alto del 46,2%, y nombrando al agotamiento en la mañana los porcentajes contestados por los trabajadores es de 26,9% que demuestran que están algo de acuerdo

-Los trabajadores del ISFFA en cuanto a la dificultad para relajarse después del trabajo se siente indiferente la mayoría con un 36,5% el 34,6% indica estar algo en desacuerdo el 19,2% está algo de acuerdo, 7,7% está totalmente en desacuerdo y el 1,9% se encuentra totalmente de acuerdo.

#### ❖ **Dimensiones de Carga Mental.**

Para el total de la población se obtiene una media de 3,08 en la dimensión **Demandas cognitivas y complejidad de la tarea**, y una desviación típica de 0,62, esto indica que los valores fluctúan entre 2,46 y 3,7. El percentil para la misma dimensión obtiene un valor de 2,8 en el percentil 25, la población de este grupo profesional tiene una puntuación inferior a 2,8 en dicha dimensión. El percentil 75 la muestra obtuvo una puntuación inferior a 3,7 o lo que es lo mismo, el 25% de la muestra restante obtuvo una puntuación superior a ese valor.

Para la dimensión **Características de la tarea**, se pudo observar dentro del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas que existe una media de 3,04, una desviación típica de 0,72 lo que indica que los valores fluctúan entre 2,32 y 3,76. En el percentil 25 de la población para ésta dimensión tiene una puntuación inferior a 2,5 y en el percentil 75 tenemos el resultado de 3,5.

La **Organización temporal del trabajo**, en los resultados obtenidos de los trabajadores participantes se dio como obtención una media de 2,9, fluctuando los valores entre (-1,52) y 2,98, según su desviación típica la cual es de 0,73. Su percentil 25 tiene un valor de 2,25 y el percentil 75 obtuvo un valor de 3,3.

En cuanto a las dimensiones es el **Ritmo de trabajo** en donde el total de los trabajadores del ISFFA se toma en cuenta una media de 3,01 con sus valores que oscilan entre 2,33 y 3,69 de los cuales un 25% se encuentra con una puntuación menor a 2,7 y un 75% inferior a 3,7

En cuanto a la dimensión **Consecuencias para la salud**, la media fue de 3,13, con una desviación estándar de 0,62 con valores que fluctúan entre 2,51 y 3,75 y un valor de percentil 25 igual a 2,75 y percentil 75 igual a 3,5.

#### ❖ **Carga mental (Nivel Global)**

La Carga mental a nivel general se considera media.

### **3.2.3 Estrés**

Se aplicó el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo / Organización Mundial de la Salud el cual proporciono una valoración del nivel de estrés agrupados en las variables nombradas a continuación.

#### ❖ **Variables de Estrés Laboral**

- **Clima Organizacional.**

En cuanto al clima Organizacional hay un 78,8% de los trabajadores participantes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28.

- **Territorio Organizacional**

En cuanto al Territorio Organizacional hay un 71,2% de los trabajadores colaboradores que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 3-21

- **Tecnología**

En la existencia de Tecnología un 86,5% de los trabajadores que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 3-21.

- **Influencia del Líder**

En cuanto a Influencia del líder hay un 75% de los trabajadores que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28.

- **Falta de Cohesión**

En cuanto a la falta de cohesión hay un 86,5% de los trabajadores participantes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28.

- **Respaldo de Grupo**

En cuanto a la falta de cohesión hay un 80,8% de los trabajadores participes que presentaron estrés cuyas puntuaciones correspondieron dentro del rango de puntuaciones entre 4-28.

En los trabajadores del ISFFA Se pudo evaluar y examinar las 25 afirmaciones, referidas al estrés laboral.

- Las cinco primeras afirmaciones que presentan un mayor grado de acuerdo por parte de los trabajadores son por orden de puntuación de mayor a menor las siguientes

- 16. “La estructura formal tiene demasiado papeleo”. (Estructura Organizacional)
- 18. “Mi equipo se encuentra desorganizado”. (Falta de Cohesión)
- 25. “No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia”. (Tecnología)
- 23. “Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario”. (Respaldo de Grupo)
- 3. “No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo” (Territorio Organizacional)

- En cuanto a los Ítems más bajos podemos encontrar que son las 5 puntuaciones más bajas igualmente señaladas de mayor a menor.

- 9. “El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés” (Falta de Cohesión)



- 10. “En que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa” (Clima Organizacional)
- 11. “El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa” (Clima Organizacional)
- 6. “El que mi supervisor no me respete me estresa” (Influencia del Líder)
- 22. “El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa” (Territorio Organizacional)

#### ❖ Niveles de Estrés Laboral (Nivel Global)

Se analizaron los niveles de estrés a través de los rangos proporcionados por el cuestionario los cuales, la mayoría de los trabajadores encuestados con el 98,1% se encuentra dentro de los niveles bajos de estrés.

#### 3.2.4 Sintomatología del Estrés

En cuanto los problemas de salud más frecuentes asociada a la sintomatología del estrés, los resultados muestran que los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA hacen notar según los resultados obtenidos que existen mayores problemas en el ámbito físico por ejemplo dolores de espalda y cuello, existe una fatiga generalizada, resfriados y gripes, dolores de cabeza, problemas en la voz , y en cuanto a los síntomas asociados con agotamiento mental y emocional se hace notar la existencia de sentimiento de cansancio mental continuado con una existencia de irritabilidad fácil, estado de apresuramiento continuo, dificultades en la memoria y un cansancio rápido de las cosas , es lo que se pudo encontrar dentro del lugar de trabajo.

La propuesta de prevención para prevenir y evitar que la Carga mental y el Estrés laboral sigan aumentando es el siguiente.

#### 3.2.5 Correlación entre las dimensiones de Carga Mental y Estrés Laboral

Las Variables de Carga mental y estrés laboral que se relacionan son las características de la Tarea y el Clima Organizacional.

No existe relación entre la carga mental y estrés laboral a nivel general

### 3.3 Aplicación Práctica

#### 3.3.1 Propuesta prevención Carga mental:

En la Tabla 3.39 se demuestra esquemáticamente las líneas de intervención principales que se ejecutan en razón de las calificaciones otorgadas, en este caso nivel medio, en cada una de las dimensiones de la ESCAM

**TABLA 3.39**

**Líneas generales de intervención en función de las puntuaciones obtenidas en cada dimensión de Carga mental.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntuación media-alta(Carga mental)</b>
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	Rediseño del puesto desde la perspectiva organizacional y de ergonomía cognitiva.
Características de la tarea	Rediseño del puesto desde la perspectiva organizacional motivacional.
Organización temporal del trabajo.	Rediseño del puesto desde la perspectiva organizacional.
Ritmo de trabajo	Rediseño del puesto desde la perspectiva organizacional y ergonómico temporal.
Consecuencias para la salud.	Educación para la salud, habilidades de afrontamiento del estrés.

**Fuente:** Escala ESCAM

En la Tabla 3.40 se sugieren los actos y estrategias específicas que se pueden establecer para prevenir la presencia de la carga mental de trabajo.

**TABLA 3.40**

**Estrategias específicas reducción de la carga mental**

Categoría de Intervención	Ejemplo de Intervención		Responsables	Fecha
Intervención Organizacional Motivacional	Coordinación entre departamentos	La falta de coordinación entre los distintos Departamentos en el Instituto implica que la información no llegue correctamente y se produzcan errores en el trabajo, así como fatiga mental. Se sugieren reuniones periódicas	Departamento de Gestión del Talento Humano	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40 Estrategias específicas de reducción de la carga mental (continuación)**

Intervención Ergonómica Ambiental	Distracciones por llamadas telefónicas	Reducción de las distracciones producidas como parte de la actividad de los funcionarios, llamadas para resolver problemas administrativos y de atención al cliente	Departamento de Gestión del Talento Humano	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40**

**Estrategias específicas reducción de carga mental. (Continuación)**

Intervención Ergonómica Ambiental	Confort Estético	Mejoras en la Iluminación de cada puesto de trabajo	Logística	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40****Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Intervención ergonómica ambiental	Aislamiento acústico humano	Reducir el ruido generado por las conversaciones de compañeros o público en general	Departamento de Gestión del Talento Humano	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40****Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Intervención ergonómica cognitiva	Aislamiento acústico mecánico	En archivos periféricos la minimización de los ruidos procedentes del entorno inmediato producidos en su mayoría por los automotores que ingresan a los estacionamientos del Instituto	Coordinación Económica Administrativa	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40****Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Intervencion ergonomica cognitiva	Mayor cantidad de informacion	La información de que se dispone es insuficiente, por lo que se requiere mas informacion para poder ejecutar el trabajo en los terminos establecidos	Cada centro de Gestion	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40****Estrategias especificas reduccion de carga mental (continuacion)**

Intervencion ergonomica cognitiva	Informacion Especializada	Sobre temas jurídicos, de personal específicos para determinadas materias para el correcto cumplimiento de cada actividad desempeñada	Direccion de Asesoría Jurídica	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40****Estrategias especificas reduccion de carga mental (continuacion)**

	Informacion accesible	Que se disponga fácilmente de la información necesaria	Cada centro de Gestion	Noviembre 2013 a Enero 2014
Intervencion ergonomica cognitiva				
	Programas Informaticos	Mejoras en los programas: más rapidez, más fáciles de usar, menos dispersion de los datos	Gestion Informatica	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40****Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Categoría de Intervención	Ejemplo de Intervención		Responsables	Fecha
Intervención organizacional motivacional	Coordinación entre departamentos	La falta de coordinación entre los distintos Departamentos en el Instituto implica que la información no llegue correctamente y se produzcan errores en el trabajo, así como fatiga mental. Se sugieren reuniones periódicas	Departamento de Gestión del Talento Humano	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40****Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Intervención Organizacional Motivacional	Delimitación de Tareas	Conflicto de rol (no se han determinado claramente cuáles son los objetivos a alcanzar y los límites de la tarea individual) se recomienda la delimitación de los roles específicos de cada funcionario para que no existan conflictos en el desempeño	Departamento de Gestión del Talento Humano	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40 Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Intervención Organizacional Motivacional	Fomentar las relaciones personales	Relacionarse con los compañeros mediante reuniones o actividades extra-laborales que potencien el compañerismo	Departamento de Gestión del Talento Humano	Noviembre 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40 Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Intervención Organizacional Motivacional	Motivación , reconocimiento	Reconocimiento individual de la tarea bien hecha	Cada Director de área en coordinación con Departament o de Gestión del Talento Humano	Noviembr e 2013 a Enero 2014

**Tabla 3.40 Estrategias específicas reducción de carga mental (continuación)**

Educación en Salud	<b>Técnicas de Afrontamiento del Estrés</b>	Practicar deporte, hacer pausas, alternar tareas, aplicar técnicas de relajación (propuesta de prevención para combatir estrés.)	Departam ento de Gestión del Talento Humano	Novie mbre 2013 a Enero 2014
	<b>Conciliación familia, trabajo</b>	Desarrollar una armonía entre el ámbito laboral y familiar de cada trabajador mediante actividades organizadas por el Instituto que incluya a las familias de los funcionarios	Departam ento de Gestión del Talento Humano	Novie mbre 2013 a Enero 2014

### 3.3.2 Propuestas de Prevención para combatir el Estrés Laboral.

Una vez realizado las investigaciones en relación al estrés, se ha podido determinar que en el Instituto de seguridad Social de las Fuerzas Armadas, no se cuenta con recursos o actividades que tengan por objeto la prevención o eliminación del estrés laboral fruto de las actividades que cada trabajador debe realizar en el cumplimiento de sus actividades,

por lo que se hace indispensable realizar propuestas que deben ser consideradas por la alta dirección del ISSFA a efectos de que una vez establecidas estas, los trabajadores cuenten con estrategias que les permitan manejar controlar y detener los estragos producidos por el estrés.

Entre las principales estrategias que se consideran como pertinentes y aplicables en el ISSFA tenemos.

1.-Estrategias Individuales

2.-Estrategias Grupales

3.- Estrategias Organizacionales (Corresponden a las estrategias propuestas para la prevención de la carga mental)

A continuación se presentan las estrategias individuales y grupales a aplicar.

#### ❖ PAUSAS ACTIVAS

Se ha encontrado que es una poderosa fuente de minimización de estrés, es el tomarse una pausa en medio de la jornada laboral de no más de 10 minutos donde los trabajadores se dediquen a realizar actividades físicas como practicar artes marciales como el Taichí Chuan, defensa personal o actividades como baile de diversos géneros de música, también se puede establecer dentro de estas pausas la práctica de actividades relajantes como el Yoga y ejercicios de respiración que tengan por objeto el control del cuerpo y de las sensaciones.

También se hace pertinente la interacción entre los compañeros de trabajo en actividades que causen la minimización del estrés, mientras se afrontan acontecimientos reales a través de la dramatización, como ejemplo se puede realizar una corta obra de teatro donde de una forma jocosa o divertida se afronten los problemas como es el trato con clientes internos y externos o las actitudes de los compañeros de trabajo al realizar sus actividades de manera que se puede mediante un mensaje positivo establecer cambios de actitud que tengan como resultado la correcta ejecución del trabajo diario.



### ❖ **TECNICAS DE RELAJACION**

Un motivante poderos para poder controlar el estrés producido por las actividades laborales es poder contar con técnicas que permitan alcanzar niveles de relajación en los momentos donde el estrés se presente con mayor intensidad, es por esto que se considera que los trabajadores del ISSFA deben estrenarse en técnica como es la meditación corta, riso terapia que tiene por objeto el reconstruir los momentos más graciosos de cada persona para de esta manera desinhibir por unos instantes al sujeto de las actividades que mantiene pendiente y producen estrés, además de contar con personas que puedan realizar actividades como imitaciones, el relato de historia graciosas y en fin generar toda clase de actividades que produzca la propagación de risa y relajación el tiempo que dura la pasa activa.

### ❖ **CHARLAS MOTIVACIONALES**

Es necesario que cada trabajador del ISSFA comprenda la importancia que tiene dentro de la organización y de lo importante que es el resultado final de su actividad para el cumplimiento de las actividades y consecución de los intereses institucionales, es por esto que, se puede realizar charlas individuales y grupales una vez al mes, en las cuales se trabaje el autoestima de cada trabajador y grupo de trabajo, el manejo de conflictos en las relaciones interpersonales.

### ❖ **ACTIVIDADES ARTISTICAS**

Un buen método para liberarse del estrés producido por las actividades laborales, puede consistir en que se tome un tiempo determinado cada seis meses para que cada área o dirección elabore un mural con un tema específico, para que se fomenten los lazos de amistad, así como la mejora de la comunicación organizacional y crear un efecto de cercanía con los clientes del ISSFA cuando se ponga en un lugar visible como un gran mural todos los trabajos efectuados.

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

#### 4.1- Conclusiones.

En cuanto al estrés laboral tenemos:

Los participantes han alcanzado una puntuación baja, tienen bajos niveles de estrés sin embargo dentro de las dimensiones del estrés laboral se tiene que existe un porcentaje considerable que entra dentro de los niveles de presencia de estrés.

Dentro de los factores asociados al estrés laboral tenemos:

Los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las fuerzas Armadas han expresado en relación a la variable de estrés (Estructura Organizacional) que para desarrollar sus actividades deben cumplir con la emisión de una gran cantidad de papeles que respaldan su accionar, lo que puede producir una serie de errores, puesto que cada documento debe cumplir una serie de formalidades, quedando muy poco espacio para que existan errores que no deriven en la nulidad de los procesos, siendo esta una fuente importante de carga mental en los trabajadores, lo cual puede repercutir en la generación de avance de estrés.

Una de las principales fuentes de incomodidad de los funcionarios en el Instituto de Seguridad Social de las fuerzas Armadas mencionando la variable de estrés (Falta de Cohesión) es que se produce en algunas áreas, existiendo así una desorganización en cuanto a la distribución del trabajo, lo cual obstaculiza el correcto desempeño de las actividades ya que pasan los tiempos y plazos establecidos para la consecución de las tareas mientras se definen estos tipos de detalles.

Aunque quedo en evidencia que el ISSFA cuenta con herramientas tecnológicas se investigó de igual forma la variable de estrés (Tecnología) para la realización de los trabajos y las tareas, también quedo en evidencia que para los trabajadores estas herramientas pueden llegar a ser insuficientes, por lo que existe la necesidad de implementar nuevas herramientas tecnológicas o de mejorar las existentes para de esta manera poder realizar el trabajo de cada área de una manera más simple pero efectiva.

Como uno de los resultados generados por el estudio de la variable de estrés (Respaldo de Grupo), se determina que los trabajadores de este Instituto de Seguridad Social, perciben que tienen poco apoyo de sus compañeros de otras áreas de trabajo, en lo respectivo a la ayuda

técnica lo cual arroja como resultado la generación de estrés por cuanto se asimila que por la baja cooperación el resultado final del trabajo realizado no tiene el peso técnico deseado, pudiendo ser la tarea efectuada o ejecutada de una mejor manera si se contara con una real y absoluta colaboración de las demás áreas de trabajo.

Otra fuente generadora de estrés fue el estudio de la variable (Territorio Organizacional) consiste en que para los trabajadores del ISSFA aunque sienten que forman parte de un equipo de trabajo mencionado en la variable también manejan la percepción de que dentro del producto final en la elaboración de las tareas los trabajadores no están en condiciones de controlar las actividades, en el sentido de desarrollar mejoras que tengan como resultado una ejecución más eficiente de los procesos, ya sea por políticas institucionales o por la normativa vigente que al tratarse del sector públicos se encuentra delineada acorde a cada Ley la cual no puede dejar de ser cumplida.

Es importante mencionar que en las dimensiones existentes sobre el estrés tales como: Clima Organizacional seguido por la Estructura Organizacional continuando con el Territorio Organizacional, Tecnología y por último la Influencia del Líder. Son influencias del Estrés con un porcentaje considerable de trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas armadas de las Direcciones (Secretaria General y Dirección Administrativa) que están dentro del rango de estrés que van desde el 71,2% hasta el 88,5%.

Lo que revela que estos profesionales podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del estrés si no se toman las medidas correctivas respectivas.

En cuanto a la carga mental:

Los funcionarios del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA participantes han alcanzado puntuaciones medias de carga mental:

Para el total de la población estudiada dentro del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas se obtiene una media de 3,08 en la dimensión ***Demandas cognitivas y complejidad de la tarea***, lo que corresponde a un nivel medio para esta dimensión, lo que significa que el funcionario señala que debe realizar un esfuerzo medio a nivel cognitivo para desempeñar su labor. Esto es que tiene unas exigencias elevadas de memorización, concentración, toma de decisiones, etc.

Para la dimensión ***Características de la tarea*** 3,04 lo que corresponde a un nivel medio como generador de Carga mental. Trabajadores que tienen una cantidad medio de

dificultades que se le presentan en su desempeño, como son tener muchas interrupciones y distracciones.

En cuanto a La **Organización temporal del trabajo** 2,9 puntuaciones correspondientes al nivel medio en cuanto a cómo genera carga mental esta dimensión. Significa que el trabajador tiene una valoración negativa respecto al tiempo disponible para desempeñar sus funciones, que en este caso se entiende como escaso

Referente al **Ritmo de trabajo**, 3,01. Se consideran puntuaciones también medio, significa que el trabajador considera que no tiene independencia para modificar su ritmo de trabajo.

La última dimensión, **Consecuencias para la salud**, la media fue de 3,13. Se considera igualmente una puntuación de nivel medio que el trabajador siente mucho cansancio y le cuesta relajarse después de terminar su jornada laboral.

Por lo que se puede considerar que la carga mental que poseen los docentes es un nivel medio en cuanto a las medias obtenidas.

- **Entre los factores asociados a la carga mental.**

Las **Condiciones Físico- ambientales de trabajo** como:

En cuanto a las condiciones térmicas: cambios bruscos de temperatura; sensación humedad; problemas derivados de la circulación del aire. Los trabajadores del ISFFA la consideran en 36,6% como inadecuada.

Las condiciones de iluminación (niveles de iluminación y contraste adecuados, ausencia de deslumbramientos y fuentes de luz natural.) contribuyen a facilitar o dificultar la percepción visual así como la sensación de bienestar de los trabajadores de esas áreas. Un 26,9% de los trabajadores la calificaron como inadecuada.

En cuanto a las condiciones acústicas: presencia de ruido continuo procedente de conversaciones, de equipos; presencia de ruidos discontinuos de equipos, teléfonos, puertas. El 23,1% de los trabajadores del ISFFA percibieron el ruido como inadecuado para realizar con calma y concentración sus actividades como funcionarios.

Las condiciones higiénicas, otro de los factores generadores de Carga mental, un 23,1% la considera inadecuada en el ISFFA, esta cuenta con: presencia de humos, olores,

vapores que no constituyen información relevante ni necesaria para la realización de la tarea.

Asimismo, un 26,9% considera la distribución del espacio físico del puesto de trabajo inadecuado, aspecto que incluye, la adaptación del mobiliario, y el grado de comodidad o incomodidad que tienen los trabajadores del ISFFA que de esta forma interviene ayudando a mantener las capacidades perceptivas y atencionales generando malestar, incomodidad, y una disminución de la capacidad para que los trabajadores puedan mantener una vigilancia y puedan adaptarse correctamente a la elaboración de sus tareas.

En cuanto a las variables de las dimensiones de la Carga mental, se tiene que los factores que más contribuyeron a la generación de carga mental son:

- El sentirse agotado al final de la jornada.
- El realizar más de una tarea a la vez
- El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere el trabajo
- El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en el trabajo.
- El cansancio que produce el trabajo.
- El no cometer errores sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo.
- La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos.

El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en el trabajo.

No existe relación entre el estrés y la carga mental sin embargo existe una relación positiva moderada entre las Características de la Tarea y el Clima Organizacional.

Los problemas de salud más frecuentes asociados al estrés en los docentes participantes son los siguientes:

#### **Síntomas físicos:**

- Dolores de espalda y cuello.
- Dolores de cabeza.
- Fatiga generalizada.
- Resfriados y gripes.
- Problemas en la voz.

### **Síntomas emocionales/psicológicos:**

- Sentimiento de cansancio mental.
- Irritabilidad fácil.
- Estado de apresuramiento continuo.
- Dificultades en la memoria.
- Cansancio rápido de las cosas.

## **4.2 Recomendaciones**

Luego de la investigación realizada en el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas se puede establecer que en esta Institución, sus trabajadores han sido los participantes que ayudaron a determinar la presencia de Carga mental en un nivel medio, los cuales se han manifestado como un problema de salud ocupacional, el que afecta a los trabajadores de la Dirección Administrativa y Secretaria General, los cuales son centros de gestión vitales en el desempeño de las actividades institucionales, quedando así vulnerable el correcto desempeño en la entrega de los beneficios de la seguridad social militar. De no existir control sobre la carga mental puede desencadenar a futuro que los niveles de estrés aumenten afectando el correcto desarrollo de cada una de las actividades diarias de los trabajadores.

Es por esto que se recomienda que se continúe con la investigación ejecutada en estas dos áreas del Instituto, pero esta vez a nivel general en toda la Institución, realizando estudios de seguimiento para conocer el proceso de desarrollo y fases de estas sintomatologías de forma física o psicológica en cada uno de los trabajadores que laboran en la Institución y así determinar todas las áreas que tengan un riesgo importante.

Se propone también:

1. Realizar el estudio no solo al personal de servidores públicos que tengan nombramiento, sino también al personal de contrato ocasional y personal auxiliar.
2. Realizar estudios comparativos entre las Instituciones de Seguridad Social, como el IESS y el ISPOL, para poder conocer de manera más profunda las variables que afectan el correcto desempeño de los trabajadores de la seguridad social y de esta manera, proponer medidas, política o lineamientos que tengan como resultado final la prevención y control del estrés laboral y carga mental en esta sección de la población.

3. El establecimiento de políticas internas, que tengan por objeto la superación, valoración de los servidores públicos.
4. Establecimiento de un área de psicología industrial en donde los trabajadores del ISSFA puedan acudir en momentos de carga emocional en donde se les imparta la dirección y entrenamiento para el manejo de este tipo de situaciones generadoras de estrés.
5. Desarrollo por parte de una área especializada dentro del ISSFA que sea la encargada de desarrollar y agilizar las relaciones intrapersonales entre los trabajadores del Instituto lo que reduciría de forma gradual los niveles de estrés entre la población laboral.
6. Realizar actividades impulsadas por el área respectiva dentro del ISSFA en las que se pueda establecer una conexión entre los trabajadores, sus familias y la Institución, para de esta manera reducir el nivel de estrés laboral que pueda generarse entre los trabajadores y sus familias.

Conjuntamente se sugiere realizar un estudio de las condiciones ambientales de trabajo de forma completa y pormenorizada, como evaluar de iluminación de cada puesto de trabajo, el ruido ambiental, temperatura de las oficinas y lugares de trabajo, de manera que permita realizar comparaciones en cuanto a la percepción que tuvieron los trabajadores consultados con el resto de trabajadores del Instituto.

Es de mucha importancia que en el futuro el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas a cuenta con una Coordinación de Seguridad y Salud Ocupacional que realice conjuntamente con el departamento médico exámenes a los servidores públicos para que se pueda determinar con exactitud los síntomas y signos más frecuentes relacionados al estrés y carga mental.



## Referencias Bibliográficas

- 1) Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2005) *El estrés*, Europa. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/topics/stress/>
- 2) Organización Internacional del Trabajo. 1986
- 3) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Carga Mental* , España, 2002, Recuperado de
- 4) <http://www.insht.es/Ergonomia2/Contenidos/Promocionales/Carga%20Mental/ficheros/DTECargaMental.pdf>
- 5) Fernando Manzilla Izquierdo, “s.f” *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*.
- 6) R.B: Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). *The assessment of psychosocial hazards at work*. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- 7) R.B. Norma: UNE-EN ISO 10075-1:2001. *Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 1: Términos y definiciones generales. (ISO 10075:1991)*
- 8) R.B UNE-EN ISO 10075-2:2001, *Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 2: Principios de diseño (ISO 10075-2:1996)*.
- 9) Sebastián, O. y Hoyo. (2002) *La carga mental de trabajo*. Número páginas 51.
- 10) Cólica, Pablo Raúl. (2009) *El Síndrome del estrés en los Call Centers*. – 1ª ed.- Córdoba: Brujas. Argentina.
- 11) Organización Internacional del Trabajo. (2000). *Revista Trabajo*, Madrid-España, FARESO S.A
- 12) Decisión 584, *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. (2004) artículo 1, capítulo 1, literal d.
- 13) Gladys Rolo González, Dolores Díaz Cabrera, Estefanía Hernández Fernaud. (2009) *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, pp. 1,29-37, Madrid-España

- 14) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaud, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, pp. 1,3-31. Madrid- España
- 15) Ferrer, R. y Dalmau, I. (2004). *Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización*. Anuario de Psicología, 35(4), pp. 521-545.
- 16) Young, M.S. y Stanton, N.A. (2001). *Mental Workload: Theory, Measurement and Application*. En W. Karwowski (Ed.), International Encyclopedia of ergonomics and Human Factors, Londres: Taylos & Francis ,pp. 507-509.
- 17) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaud, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, pp. 1,29-37. Madrid-España
- 18) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaud
- 19), E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, pp. 1,29-37. Madrid- España
- 20) Ferrer, R. y Dalmau, I. (2004). *Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización*. Anuario de Psicología, 35(4),pp. 521-545.
- 21) De Arquer, I. (1999). NTP 534: *Carga mental de trabajo: factores*. Recuperado el 7 de marzo de 2008 de [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_534.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_534.htm)
- 22) De Arquer, I. (1999). NTP 534: *Carga mental de trabajo: factores*. Recuperado el 7 de marzo de 2008 de [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_534.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_534.htm)
- 23) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaud, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, pp. 8,3-31. Madrid- España
- 24) De Arquer, I. (1999). NTP 534: *Carga mental de trabajo: factores*. Recuperado el 7 de marzo de 2008 de [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_534.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_534.htm)

- 25) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 9,3-31 Madrid- España
- 26) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 9,3-31 Madrid- España
- 27) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 9,3-31 Madrid- España
- 28) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 9,3-31 Madrid- España
- 29) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 11,3-31 Madrid- España
- 30) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 11,3-31 Madrid- España
- 31) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 13,3-31 Madrid- España
- 32) Norma UNE-EN ISO 10075-2 (1996/2001). *Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental*. Parte 2: Principios de diseño. Madrid: AENOR – Asociación Española de Normalización y Certificación.
- 33) Fuertes, F., Munduate, L. y Fortea, M. (1996). *Análisis y rediseño de puestos*, Adaptación española del cuestionario Job Diagnostic Survey-JDS. Castellón: Publicaciones de la Universidad Jaume I.
- 34) Rolo González, G.; Díaz Cabrera, D. y Hernández-Fernaudo, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 25, p. 21,3-31 Madrid- España.

- 35) Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2005). *El estrés*. Europa  
Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/topics/stress/>
- 36) Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2005). *El estrés* . Europa  
Recuperado de [https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index\\_html/definitions\\_and\\_causes](https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html/definitions_and_causes)
- 37) Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2005). *El estrés* . Europa  
Recuperado de [https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index\\_html/definitions\\_and\\_causes](https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html/definitions_and_causes)
- 38) Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2005). *El estrés* . Europa  
Recuperado de [https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index\\_html/harassment](https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html/harassment)
- 39) Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2005). *El estrés* . Europa  
Recuperado de [https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index\\_html/definitions\\_and\\_causes](https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html/definitions_and_causes)
- 40) Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2005). *El estrés* . Europa  
Recuperado de [https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index\\_html/violence](https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html/violence)
- 41) Garrosa, E (2003). *Los Procesos Emocionales de Resistencia: Un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.
- 42) Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*, Madrid: Síntesis.
- 43) Garrosa, E (2003). *Los Procesos Emocionales de Resistencia: Un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

# ANEXOS

**ANEXO A.****ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL DE TRABAJO**

**Nombre de la empresa:** INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS ISFFA

**Departamento:** Secretaria General, Dirección Administrativa

**Antigüedad en la empresa:**

**Condiciones Ambientales de Trabajo**

1	La temperatura en su puesto de trabajo es:	Muy inadecuada	1	Inadecuada	2	Intermedia	3	Adecuada	4	Muy adecuada	5
2	La iluminación en su puesto de trabajo es:	Muy inadecuada	1	Inadecuada	2	Intermedia	3	Adecuada	4	Muy adecuada	5
3	El ruido en su puesto de trabajo es:	Muy inadecuada	1	Inadecuada	2	Intermedia	3	Adecuada	4	Muy adecuada	5
4	El espacio de trabajo en su puesto es:	Muy inadecuada	1	Inadecuada	2	Intermedia	3	Adecuada	4	Muy adecuada	5
5	Las condiciones higienicas (p.e. olores, contaminantes, polvo) en su puesto de trabajo son:	Muy inadecuada	1	Inadecuada	2	Intermedia	3	Adecuada	4	Muy adecuada	5

**Datos Personales**

Clave de identificación (opcional)				
Sexo	Hombre	Mujer		
Edad				
Estado Civil	Soltero	Casado/Pareja de Hecho		
	Viudo	Separado/Divorciado		
Numero de hijos o familiares a su cargo				
Nivel de estudios	Primarios	Secundarios	Universitarios	

## Cuestionario

1	El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
2	La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
3	El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
4	Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
5	El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
6	El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
7	La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
8	El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
9	El cansancio que me produce mi trabajo es:	Muy bajo	1	Bajo	2	Medio	3	Alto	4	Muy Alto	5
10	Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo.	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
11	Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
12	Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
13	En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez.	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
14	En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo.	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
15	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
16	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
17	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo	Total desacuerdo	1	Algo en desacuerdo	2	Indiferente	3	Algo de acuerdo	4	Total acuerdo	5
18	El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es:	Muy insuficiente	1	Insuficiente	2	Preciso	3	Suficiente	4	Muy suficiente	5
19	El tiempo del que dispongo para realizar mi trabajo es:	Muy insuficiente	1	Insuficiente	2	Preciso	3	Suficiente	4	Muy suficiente	5
20	El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es:	Muy insuficiente	1	Insuficiente	2	Preciso	3	Suficiente	4	Muy suficiente	5

## ANEXO B.

### ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- Anote **0** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **1** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés

1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	( )
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	( )
3	El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	( )
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	( )
5	El que mi supervisor no de la cara por mí ante los jefes me estresa?	( )
6	El que mi supervisor no me respete me estresa?	( )
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	( )
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	( )
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	( )
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	( )
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	( )
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	( )
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	( )
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	( )
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	( )
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	( )
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	( )
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	( )
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	( )
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	( )
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	( )
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	( )
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	( )
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	( )
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	( )



## ANEXO C.

## INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS

El siguiente cuestionario es de total confidencialidad, y está destinado a conocer la presencia de síntomas físicos y psíquicos derivados del estrés.

Marque con una equis (x) la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación

Nº	Síntomas	NUNCA	RARA VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE
		0	1	2	3	4
1	Dolores de espalda o cuello					
2	Irritabilidad fácil					
3	Pérdida o exceso de apetito					
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
5	Dolor de cabeza					
6	Escasas ganas de comunicarse					
7	Presión en el pecho					
8	Falta de flexibilidad adaptativa					
9	Dificultades con el sueño					
10	Sentimiento de cansancio mental					
11	Dificultades sexuales					
12	Tiempo mínimo para uno mismo					
13	Erupciones en la piel, sarpullidos					
14	Fatiga generalizada					
15	Pequeñas infecciones					
16	Sentimientos de baja autoestima					
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias					
18	Dificultad de memoria y concentración					
19	Problemas gastrointestinales					
20	Necesidad de aislarse					
21	Problemas alérgicos					
22	Estado de apresuramiento continuo					
23	Presión arterial alta					
24	Pérdida del sentido del humor					
25	Resfriados y gripes					
26	Pérdida del deseo sexual					
27	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)					
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
29	Dificultad de controlar la agresividad					
30	Cansancio rápido de las cosas					

