

## Diagnóstico de carga psíquica y satisfacción laboral en directivos de una organización no estatal

Diagnosis of psychic burden and job satisfaction in managers of a private organization

Joanna Rodríguez Betancourt<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0009-0008-8219-3710>

Natividad Cristina Lainé Oquendo<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0003-0764-4194>

<sup>1</sup>Emprendimiento no estatal. La Habana, Cuba.

<sup>2</sup>Universidad de La Habana, Facultad de Psicología. Cuba.

\* Autor para la correspondencia: [joannarb86@gmail.com](mailto:joannarb86@gmail.com)

### RESUMEN

**Introducción:** Las condiciones actuales de trabajo imponen retos y pueden provocar situaciones de riesgos con implicaciones para la salud física y psicosocial de los sujetos. Uno de los riesgos asociados al trabajo, es la denominada carga psíquica, un estado de malestar del individuo hacia su trabajo, causado por el desequilibrio entre las condiciones de trabajo y sus capacidades para realizarlo.

**Objetivos:** Diagnosticar la vivencia de carga psíquica y evaluar la satisfacción laboral en directivos de una organización no estatal.

**Métodos:** Se diseñó un estudio mixto cualitativo-cuantitativo, no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. Integraron la muestra 5 sujetos de una población de 7. Se aplicó la batería psicodiagnóstica propuesta por la Lic. Martha Vázquez Villazón para el estudio de carga psíquica. Los datos se analizaron y procesaron empleando *software SPSS* y *Microsoft Office Excel* para Windows.

**Resultados:** Se identificaron 10 exigencias críticas, con representación de los 2 tipos de exigencias descritos en la literatura. La combinación de esas demandas es potencialmente generadora de carga psíquica. Existe vivencia de carga psíquica en los trabajadores, quienes emplean el mecanismo de compensación hacia el rendimiento. Aunque algunos indicadores de la satisfacción laboral obtuvieron una baja puntuación entre los sujetos, los valores generales muestran puntuaciones medias y altas.



**Conclusiones:** Los sujetos vivencian carga psíquica debido a la incidencia de las exigencias críticas a las que están expuestos. Estos emplean el mecanismo de compensación hacia el rendimiento. La satisfacción laboral es media alta.

**Palabras clave:** carga psíquica; satisfacción laboral; exigencias críticas

## **ABSTRACT**

**Introduction:** Current working conditions set challenges and could cause risk situations with implications for the physical and psychosocial health of the subjects. One of the risks associated with work is the so-called psychic burden, a state of discomfort in the individual towards his work, caused by the imbalance between the working conditions and the individual's abilities to do it.

**Objectives:** Diagnose the experience of psychic burden and evaluate job satisfaction in managers of a private organization.

**Methods:** A mixed qualitative-quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive study was designed. The sample included 5 subjects, out of a total of 7 that make up the population. The psychodiagnostic battery proposed by Lic. Martha Vázquez Villazón was applied for the study of psychic burden. The data was analyzed and processed using the software SPSS and Microsoft Office Excel for Windows.

**Results:** 10 critical demands were identified, representing the 2 types of demands described in the literature. The combination of these demands is potentially generating psychic burden. There is experience of psychic burden in the workers, who use the compensation mechanism towards performance. Although some indicators of job satisfaction obtained a low score among the subjects, the general values show medium and high scores.

**Conclusions:** The subjects experience psychic burden due to the incidence of critical demands to which they are exposed. The compensation mechanism used by the subjects is towards performance. Job satisfaction is medium high among the subjects investigated.

**Keywords:** psychic burden; job satisfaction; critical demands

Recibido: 29 de julio de 2023

Aceptado: 15 de noviembre de 2023



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

## Introducción

El trabajo surge en el marco de la relación de los hombres entre sí, y da lugar a situaciones y resultados con una alta connotación subjetiva individual y colectiva. A partir de la mencionada subjetividad, los trabajadores evalúan el impacto y las perspectivas de la actividad laboral que realizan, tanto en la esfera profesional como en la personal y familiar. Al analizar las características fundamentales del trabajo moderno, se evidencia que este impone grandes retos a empleados y organizaciones. Los trabajadores están bajo presión para la mejora continua de su desempeño y capacitación; el estricto control de las emociones; la adaptabilidad a horarios diversos; así como la disponibilidad casi ilimitada para responder a situaciones de trabajo, entre otros. Este contexto ha provocado que los sujetos se esfuercen por alcanzar y mantener elevados niveles de concentración, responsabilidad y atención.<sup>(1)</sup>

Evidentemente la actividad laboral impone elevadas demandas desde el punto de vista profesional, psicológico y social; que pueden provocar hechos, situaciones o estados del organismo, con un daño importante para la salud del trabajador y afectaciones para el funcionamiento de la organización;<sup>(2-4)</sup> estos constituyen los riesgos psicosociales. Su relevancia radica en el vínculo que han mostrado con diversas patologías fisiológicas, psicológicas y conductas poco saludables.<sup>(3,5)</sup> De igual manera, se asocian a fenómenos como la disminución de la motivación, satisfacción y compromiso laboral; aumento del ausentismo, el presentismo, la rotación de personal y la intención de renuncia, causando afectaciones en las empresas y los sistemas económicos. El estrés, el acoso laboral, el desgaste profesional o *burnout* y la adicción al trabajo son algunos de los riesgos psicosociales más estudiados por su elevada incidencia en el ámbito internacional y nacional.<sup>(4)</sup>

La carga psíquica deviene un riesgo psicosocial novedoso en cuanto a su estudio y se refiere a un estado en el que la imagen que tiene el trabajador sobre la actividad laboral que realiza, es negativa.<sup>(6)</sup> Se trata de un desbalance entre las demandas cognitivas que impone la tarea, según las condiciones (objetivas y subjetivas) en las que se ejecuta y la capacidad de respuesta del individuo.<sup>(2,7)</sup> Los daños que provoca en el bienestar y la salud (física, psicológica y social) del trabajador, son significativos. Como todo riesgo psicosocial, sus repercusiones negativas tienen alcance en el desempeño laboral y el funcionamiento de la organización. Revisando a Künstler (citada por Vázquez Villazón;<sup>(8)</sup> Chibás y Bautista<sup>(9)</sup> y Perdomo,<sup>(10)</sup>), quien la define como “... Un estado inespecífico de deficiencia que provoca el enfrentamiento del individuo con los síntomas de disminución de la capacidad del rendimiento, señalados por diferentes cambios de los parámetros del rendimiento, del estado subjetivo y psicofisiológico”. La autora refiere, que existen procesos



de valoración y compensación que el sujeto realiza, al percibir los deterioros producidos por la carga psíquica, para restablecer su equilibrio interno. Estos son tan relevantes como los factores objetivos (tipo de tarea y ambiente físico) y los factores subjetivos (capacidades y habilidades) en los procesos de desregulación y desestabilización vinculados al esfuerzo de las premisas de rendimiento del trabajador (aspectos anatómicos y de personalidad). La autora plantea que los mecanismos de compensación más empleados son:

- Interrupción de la actividad: El trabajador interrumpe la tarea y con ello los menoscabos. Se basa en la creencia del sujeto de que bajo las exigencias actuales no es capaz de cumplir con el trabajo, o del deseo de disminuir el gasto psicofísico que le demanda la tarea para su realización.
- Cambio del valor nominal: Conocido como compensación hacia la carga. El individuo acepta la tarea y decide disminuir o eliminar los menoscabos existentes disminuyendo el gasto psicofísico, lo que implica una disminución del rendimiento, es decir, el trabajador solamente pretende un resultado laboral cuantitativa y/o cualitativamente menor que el exigido.
- Aumento del gasto: El trabajador acepta la tarea y quiere continuar con el rendimiento en el mismo nivel de exigencia. Para lograr mantener el nivel de ejecución de la tarea, aumenta el gasto psicofísico para lograr un resultado constante, en un corto plazo hay un aumento de los menoscabos. Es la compensación hacia el rendimiento.
- Variación de la ejecución de trabajo: Como en el caso del gasto, el individuo intenta continuar con el nivel de rendimiento exigido y disminuir los menoscabos existentes. Si el trabajador tiene grados de libertad con respecto a la ejecución de la actividad, entonces él puede lograrlo mediante la variación de la planificación original de las tareas.

Entre las condiciones laborales, entendidas como los factores exteriores e interiores que inciden en el proceso y resultado del trabajo,<sup>(6,11,12,13)</sup> existe un grupo de demandas físicas, psicológicas, cognitivas y socioeconómicas,<sup>(3,13)</sup> vinculadas con las condiciones exteriores de ejecución de la tarea;<sup>(6,11,12)</sup> son las denominadas exigencias laborales. Sus efectos se reflejan en las premisas de rendimiento de los sujetos, lo cual explica que diferentes trabajadores que realizan una misma tarea, bajo idénticas condiciones exteriores, perciban exigencias laborales distintas. Finalmente, las llamadas exigencias críticas engloban al conjunto de condiciones laborales, que dada su naturaleza suelen disminuir la capacidad de rendimiento y provocar trastornos orgánicos y psíquicos, propiciando la vivencia de la carga psíquica en el trabajador. Según Schaarschmidt,<sup>(11,12)</sup> las exigencias críticas se clasifican en:



- Contenidos y funciones concretas en la ejecución de la actividad laboral, que surgen como exigencias demasiado altas durante breve tiempo, pero en sucesión repetitiva durante la ejecución de la actividad.
- Características más globales de actividad, cuya manifestación como exigencia demasiado alta, tiende a ser permanente.

La combinación de ambos tipos de exigencias críticas, crea el escenario más complejo para la salud y el bienestar físico y mental del individuo, pues la vivencia de carga psíquica suele tener mayor impacto en las premisas de rendimiento.

Por otro lado, cuando el individuo considera que las funciones, características y condiciones laborales son positivas, estas promueven el desarrollo de la personalidad del trabajador, propician la coincidencia de intereses individuales y sociales y fortalecen el vínculo del sujeto con la organización. Se plantea, que la elevada satisfacción laboral, está asociada al mencionado estado de bienestar. Fue definida por Brief, 1998 y Hulin y Judge, 2003, citados por Alcover de la Hera<sup>(1)</sup> como “un estado interno que es expresado por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo de manera favorable o desfavorable” (p. 299), concepto que considera los componentes afectivo, cognitivo y conductual del fenómeno. La elevada satisfacción laboral se ha vinculado a una buena salud mental del trabajador, al ser un indicador de bienestar psicológico vivenciado por los trabajadores en el vínculo laboral. Se plantea que puede tener entre sus efectos potenciales (pueden ocurrir o no) un incremento en el buen desempeño; las conductas extra rol; la buena salud física y la satisfacción vital. Hasta la fecha no existen estudios que confirmen o nieguen de manera concluyente los planteamientos anteriores, no obstante lograr una elevada satisfacción laboral, ha de considerarse como condición inexcusable para el desarrollo de la actividad laboral.<sup>(1,13,14,15,16)</sup>

El ámbito económico cubano se caracteriza, desde hace algunos años, por el surgimiento del denominado trabajo por cuenta propia (TCP), en el que se enmarca un número considerable de organizaciones laborales bajo formas de gestión no estatales llamadas a complementar la producción y los servicios; generar fuentes de empleo e ingresos y contribuir al desarrollo.<sup>(17)</sup> Surgido en este marco, Juanky's Pan es una organización no estatal que durante más de 10 años se ha dedicado a la administración, asesoría y gestión de restaurantes de comida ligera, bajo una misma marca comercial. Durante el período de realización de la presente investigación, desarrollada en los meses marzo a abril de 2022, la organización atendía un total de 6 restaurantes en diferentes municipios de La Habana, debiendo garantizar el correcto funcionamiento y los estándares de calidad. La muestra de esta investigación son los directivos de la organización, quienes asumen un elevado número de tareas y alta responsabilidad. En los roles ejercidos por los sujetos estudiados, la carga de trabajo fundamental es mental al ser responsables por: análisis estratégicos; fiscalización de resultados del



trabajo de otros; toma de decisiones; discusión de información sensible de la organización y diseño de acciones. Debido lo anterior, se planteó como objetivos del presente estudio, diagnosticar la vivencia de carga psíquica de los directivos de la organización, dado que estaban potencialmente expuestos a exigencias laborales altamente demandantes, y evaluar el grado de satisfacción laboral en los sujetos.

## Métodos

La investigación se desarrolló con un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, confiriendo igual peso a los resultados obtenidos mediante la aplicación de ambos métodos. Tuvo un diseño no experimental, con alcance descriptivo y de corte transversal. Se llevó a cabo en los meses de marzo y abril del 2022, en las instalaciones de Juanky's Pan. La empresa administra, asesora y gestiona seis restaurantes, distribuidos en varios municipios de La Habana, buscando un elevado estándar de calidad en los bienes y servicios prestados.

La muestra estuvo conformada por cinco sujetos (cuatro femeninos y uno masculino), quienes en el momento del estudio se encontraban contratados como directores de las áreas estratégicas: Contabilidad; Mercadotecnia; Procesos y Calidad; Investigación – Desarrollo y Atención a clientes. Estos representaron el 71,4 % de la población (7 sujetos); en el estudio se excluyeron los 2 sujetos con participación en la titularidad del negocio.

Se aplicó la batería psicodiagnóstica propuesta por la Lic. Martha Vázquez Villazón<sup>(8)</sup> para el estudio de la carga psíquica. La misma fue aplicada de forma íntegra o parcial por los autores Perdomo<sup>(10)</sup>, Vázquez Villazón<sup>(18)</sup>, Merino<sup>(19)</sup>, Aguirre<sup>(20)</sup> y Pupo<sup>(21)</sup> para el estudio de carga psíquica en diversos ámbitos organizacionales. Está conformada por las escalas valorativas “Mi trabajo exige de mí”, “Deseo en mi trabajo”, “Vivencia de Carga (VC-R)” formas A y D y el cuestionario “Mi trabajo y yo”; los cuales son descritos a continuación. La aplicación de los instrumentos permitió abordar los objetivos de investigación.

### Caracterización socio-demográfica

Se evaluaron las variables: edad, sexo, escolaridad, experiencia laboral, experiencia laboral actual y estado civil.

### Identificación de las exigencias laborales a las que están sometidos los trabajadores

Partió de la descripción de la actividad y sus condiciones de ejecución, basada en la aplicación de técnicas como la observación durante la jornada de trabajo y el análisis de los documentos rectores de la empresa. Se



aplicaron las escalas valorativas “Mi trabajo exige de mí” y “Deseo en mi trabajo”,<sup>(8)</sup> conformadas por los mismos 32 ítems, que se evalúan mediante una escala *Likert* que va de 0 a 5 puntos. La primera se responde de acuerdo a las exigencias reales y la segunda de acuerdo a las exigencias deseadas por el sujeto. A partir de las respuestas se grafica el perfil de exigencias, calculando la distancia entre lo real y lo deseado en cada ítem. Esto permitirá identificar las exigencias críticas (mayor distancia entre lo real y lo deseado) y con alto potencial de generar vivencia de carga psíquica. En la presente investigación, se consideraron como exigencias críticas, las que obtuvieron una distancia superior a 1,5 puntos entre lo real y lo deseado.

### **Caracterización de la vivencia de carga psíquica e identificación de los mecanismos de compensación de la carga en los trabajadores**

Se emplearon las escalas valorativas “VC-R”<sup>(8)</sup> en las formas A (antes de iniciar) y D (después de finalizar la tarea), formadas por los mismos ítems para un total de 40. Estos se evalúan basándose en 3 valores (0-no; 1-a veces; 2-sí) y arrojan los niveles de esfuerzo, capacidad de rendimiento actual, motivación hacia el rendimiento actual y fatiga en los trabajadores, al inicio y fin de la tarea. Los resultados de ambas escalas, se grafican en un perfil que muestra si existe o no vivencia de carga psíquica. El perfil sugiere además el mecanismo de compensación empleado por los sujetos ante la carga psíquica. En la literatura se describen 4 mecanismos de compensación fundamentales: interrupción de la actividad; compensación hacia la carga; compensación hacia el rendimiento y variación de la ejecución de trabajo.

### **Evaluación de la satisfacción laboral**

Se utilizó el cuestionario “Mi trabajo y yo”<sup>(8)</sup> integrado en su primera parte por 38 afirmaciones que el sujeto responde como ciertas o falsas en una escala de 5 grados (1-totalmente falso; 2-frecuentemente falso; 3-a veces falso o a veces cierto; 4-frecuentemente cierto; 5-totalmente cierto), La pregunta 39 profundiza en las condiciones de trabajo. El instrumento evalúa las dimensiones *Mi puesto de trabajo y yo*; *Mi grupo de trabajo y yo*; *Condiciones de trabajo y yo* y *Mi centro de trabajo y yo*. Estos resultados permiten determinar el grado de satisfacción laboral basado en los sentimientos que los trabajadores tienen hacia su trabajo, expresados en: Motivación actual hacia el desempeño; Satisfacción específica y Satisfacción general.

### **Procesamiento de la información**

Los datos obtenidos se procesaron sobre la base de la estadística descriptiva, empleando los estadígrafos siguientes: media para las variables de razón e intervalo y porcentaje para las variables categóricas. Fueron



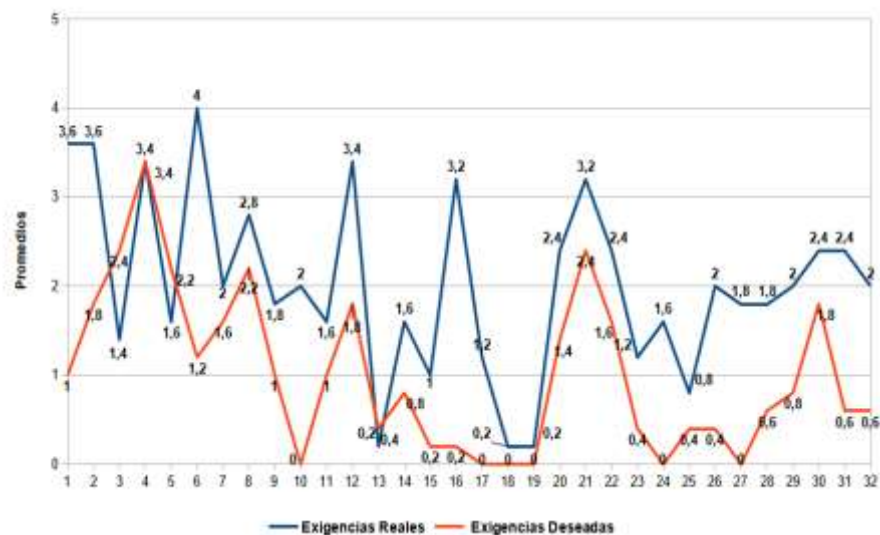
utilizados los *software IBM SPSS Statistics 24.0* y *Microsoft Office Excel 2010* para *Windows*. La presentación de los resultados, se realizó mediante tablas y gráficas para una mejor comprensión de los mismos.

## Resultados

El promedio de edad de los sujetos que conforman la muestra de estudio es de 31,8 años y priman los graduados universitarios, quienes representan el 80 %. Los sujetos cuentan con una media de 10,4 años de experiencia laboral, mientras la experiencia laboral actual tiene una media de 3,1 años.

### Identificación de las exigencias laborales a las que están sometidos los directivos de Juanky's Pan

El perfil de exigencias críticas muestra discrepancia entre lo real y lo deseado en 28 de los 32 ítems investigados (figura 1).



Fuente: Base de datos de la investigación.

Fig. 1. Perfil de Exigencias Críticas de los directivos de Juanky's Pan

El comportamiento de la distancia entre lo real y lo deseado en las 10 exigencias críticas identificadas, se muestra en las tablas 1 y 2; clasificadas según los grupos de exigencias propuestos por Schaarschmidt.<sup>(11,12)</sup> Los sujetos definen seis exigencias críticas del grupo de demandas altas durante breve tiempo, pero



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



repetitivas, y que son contenidos y funciones concretas en la ejecución de la actividad. Las cuatro exigencias críticas restantes, son altas exigencias que permanentemente están presentes, como características más globales de la actividad laboral.

Tabla 1. Exigencias críticas relacionadas con contenidos y funciones concretas en la ejecución de la actividad

| <b>Exigencia</b>  | <b>Distancia entre lo real y lo deseado</b> |
|---|---|
| Aceptar interrupciones del flujo laboral obligando a la espera.                   | 3,0   |
| Realizar operaciones difíciles bajo estímulos exteriores que molestan y distraen. | 2,8   |
| Tomar decisiones con informaciones insuficientes o de difícil control             | 2,6   |
| Recibir señales de información y densidad temporal muy alto o muy bajo.           | 2,0   |
| Decidir sobre distintos problemas en períodos breves                              | 1,8   |
| Cambiar la atención hacia unos y otros objetos y sucesos                          | 1,6   |

*Fuente:* Base de datos de la investigación.

Tabla 2. Exigencias críticas relacionadas con características más globales y permanentes de la actividad

| <b>Exigencia</b>  | <b>Distancia entre lo real y lo deseado</b> |
|---|---|
| Relaciones sociales en situaciones que implican conflictos ínter personales | 1,8   |
| Desestimulación por el rendimiento  | 1,8   |
| Riesgo para la salud propia o de los demás.                                 | 1,6   |
| Vínculo a pequeños grupos de personas limitando el contacto social          | 1,6   |

*Fuente:* Base de datos de la investigación.

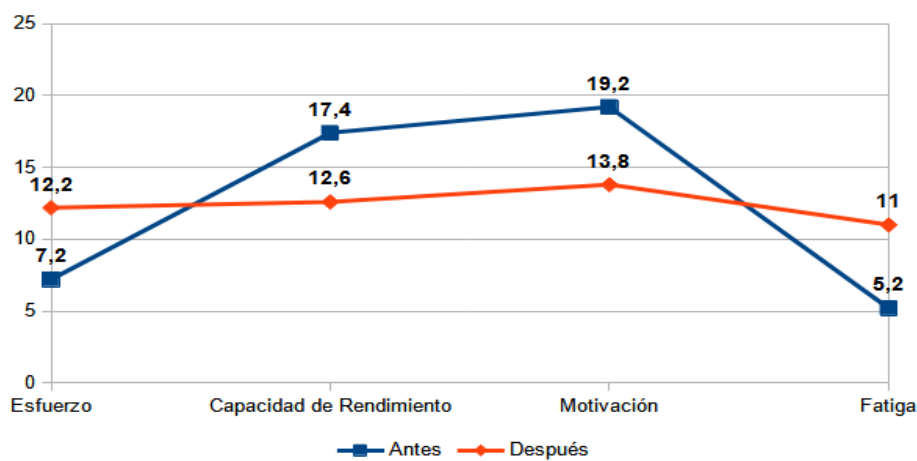
### **Caracterización de la vivencia de carga psíquica e identificación de los mecanismos de compensación de la carga en los directivos de Juanky's Pan**



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

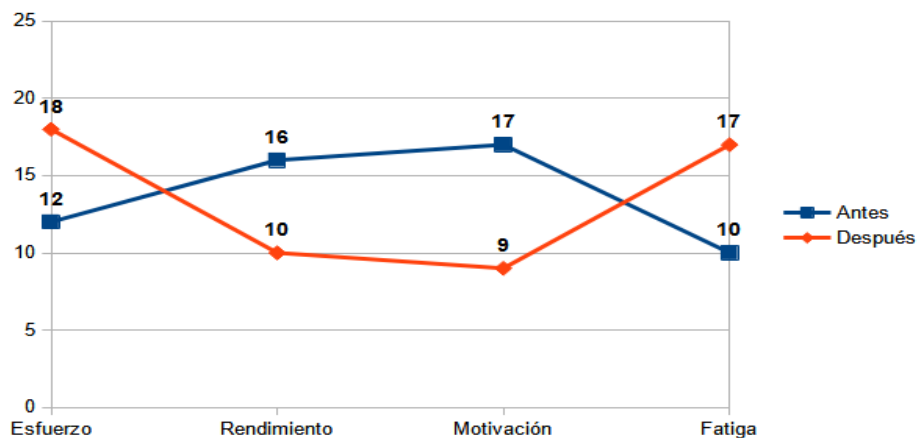
Se observa vivencia de carga psíquica en los directivos de Juanky's Pan. Las dimensiones esfuerzo y fatiga, con 7,2 y 5,2 puntos respectivamente, se perciben como bajas al iniciar la actividad y aumentan significativamente hacia el final de la misma, alcanzando valores de 12,2 puntos en esfuerzo y 11 puntos en fatiga. Las dimensiones capacidad de rendimiento actual y motivación hacia el rendimiento actual, inician elevados con 17,4 y 19,2 puntos respectivamente y disminuyen al cierre de la tarea, mostrando una puntuación de 12,6 para la capacidad de rendimiento y 13,8 para la motivación. El perfil de carga psíquica indica que los sujetos emplean el mecanismo de compensación hacia el rendimiento (figura 2).



Fuente: Base de datos de la investigación.

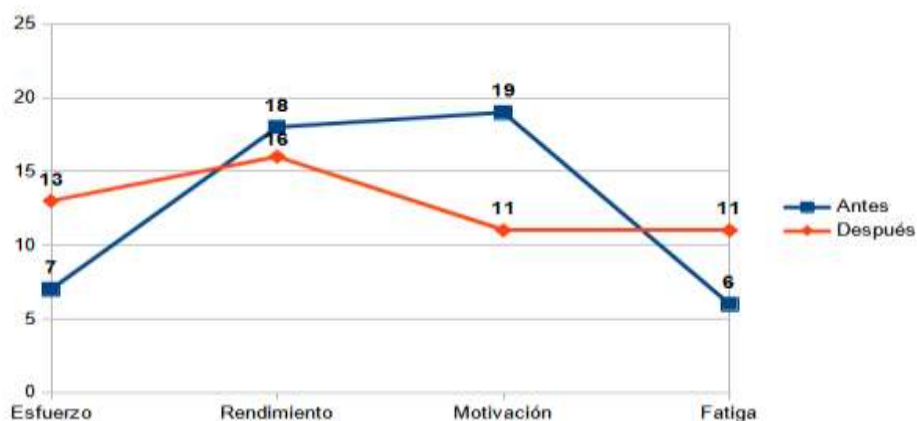
Fig. 2. Perfil de Carga Psíquica de los directivos de Juanky's Pan.

El análisis individual de esta variable muestra que los sujetos 2; 3 y 4 presentan carga psíquica y aplican el mecanismo de compensación hacia el rendimiento (figuras 3, 4 y 5), en concordancia con los resultados generales. Los valores de las dimensiones esfuerzo y fatiga del sujeto 2, con 12 y 10 puntos respectivamente al iniciar la tarea, sugieren que puede estar vivenciando cúmulo de carga.



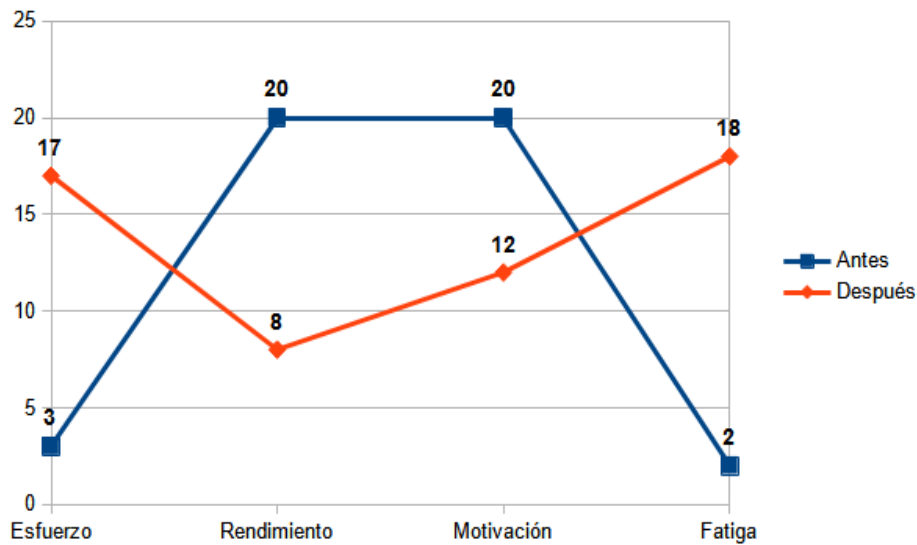
Fuente: Base de datos de la investigación.

Fig. 3. Perfil de Carga Psíquica en el sujeto 2.



Fuente: Base de datos de la investigación.

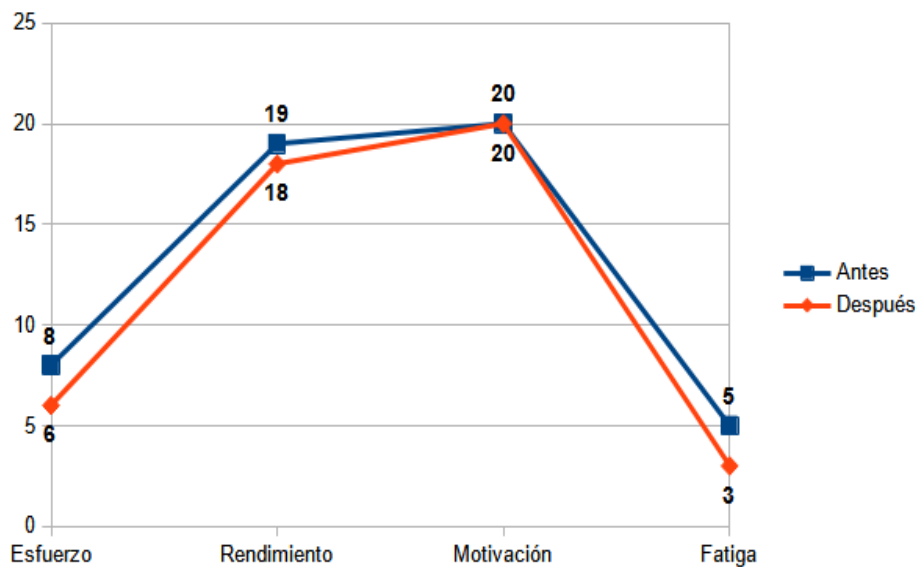
Fig. 4. Perfil de Carga Psíquica en el sujeto 3.



Fuente: Base de datos de la investigación.

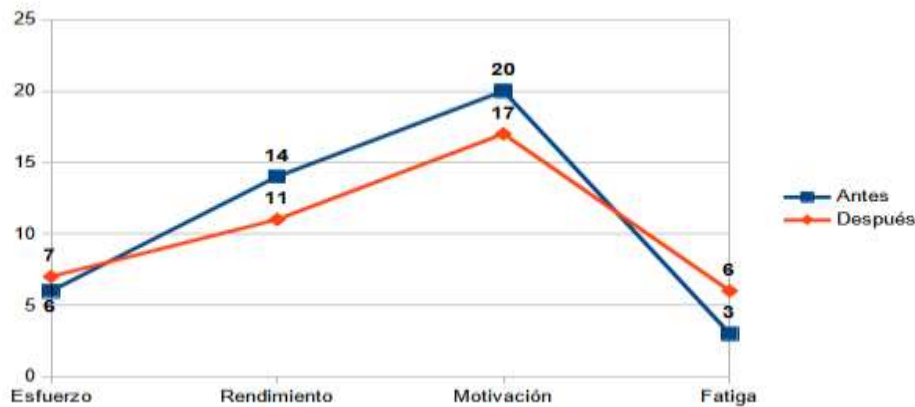
Fig. 5. Perfil de Carga Psíquica en el sujeto 4.

Los sujetos 1 y 5 no evidencian vivencia de carga psíquica, ya que no muestran diferencias significativas en sus estados subjetivos al iniciar y finalizar la tarea (figuras 6 y 7).



Fuente: Base de datos de la investigación.

Fig. 6. Perfil de Carga Psíquica en el sujeto 1.



Fuente: Base de datos de la investigación.

Fig. 7. Perfil de Carga Psíquica en el sujeto 5.

### Evaluación de la satisfacción laboral

De los 24 indicadores que integran las dimensiones de la satisfacción laboral, el 45,8 % (11) obtuvo una valoración alta; el 41,7 % (10) obtuvo una valoración media y finalmente el 12,5 % (3) fue valorado como bajo por los sujetos. Estos últimos se refieren a la Supervisión, el Conocimiento y la Eficiencia, con 2,8; 2,7 y 2,5 puntos respectivamente. Las dimensiones Mi centro de trabajo y yo (3,2 puntos), Mi grupo de trabajo y yo (3,6 puntos) y Mi puesto de trabajo y yo (3,6 puntos), obtuvieron valoraciones medias. Una puntuación de 4,4 ubica a la dimensión Condiciones laborales como la mejor valorada por los directivos de Juanky's Pan (tabla 3).

Tabla 3. Comportamiento de los indicadores y dimensiones de la Satisfacción laboral en los directivos de Juanky's Pan

| Sentimiento del sujeto hacia su trabajo | Dimensión                 | Indicadores    | Media | Media por Dimensiones |
|---|---------------------------|----------------|-------|-----------------------|
| Motivación Actual hacia el Desempeño    | Mi puesto de trabajo y yo | Seguridad      | 4,0   | 3,6                   |
|   |                           | Reconocimiento | 3,9   |                       |
|   |                           | Conocimiento   | 2,7   |                       |
|   |                           | Participación  | 3,7   |                       |
| Satisfacción Específica                 | Mi grupo de trabajo y yo  | Relaciones     | 4,6   | 3,6                   |
|   |                           | Compromiso     | 3,1   |                       |



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

|                             |                                  |                          |     |     |
|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------|-----|-----|
|                             | <b>Condiciones de trabajo</b>    | Estilo                   | 3,4 | 4,4 |
|                             |                                  | Confianza                | 3,4 |     |
|                             |                                  | Autonomía                | 4,6 |     |
|                             |                                  | Ritmo de Trabajo         | 3,8 |     |
|                             |                                  | Iluminación              | 4,4 |     |
|                             |                                  | Temperatura              | 4,8 |     |
|                             |                                  | Ruido                    | 3,2 |     |
|                             |                                  | Espacio                  | 4,0 |     |
|                             |                                  | Higiene                  | 4,2 |     |
|                             |                                  | Descansos y Meriendas    | 4,8 |     |
|                             |                                  | Normas                   | 4,8 |     |
|                             |                                  | Horarios y turnos        | 4,6 |     |
|                             |                                  | Sustancias desagradables | 5,0 |     |
|                             |                                  | Condiciones peligrosas   | 4,8 |     |
| <b>Satisfacción General</b> | <b>Mi centro de trabajo y yo</b> | Eficiencia               | 2,5 | 3,2 |
|                             |                                  | Supervisión              | 2,8 |     |
|                             |                                  | Comunicación             | 3,9 |     |
|                             |                                  | Perspectivas             | 3,5 |     |

Fuente: Base de datos de la investigación.

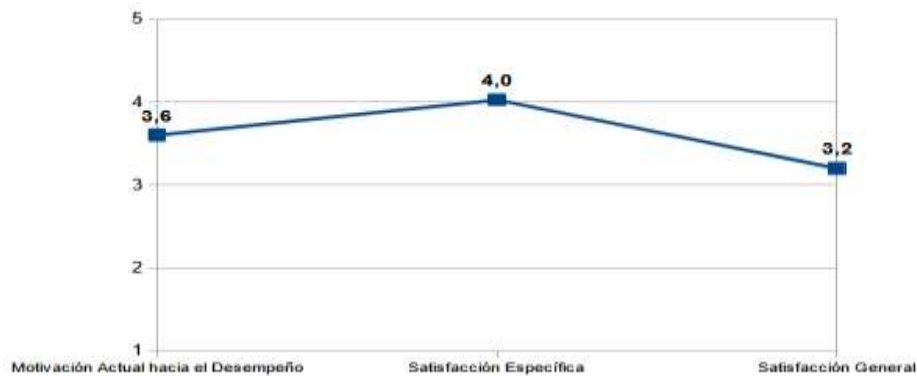
De manera general, los sentimientos de los sujetos hacia su trabajo, se describen en la figura 8 y muestran valoraciones medias en cuanto a la Satisfacción general y la Motivación actual hacia el desempeño, con



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

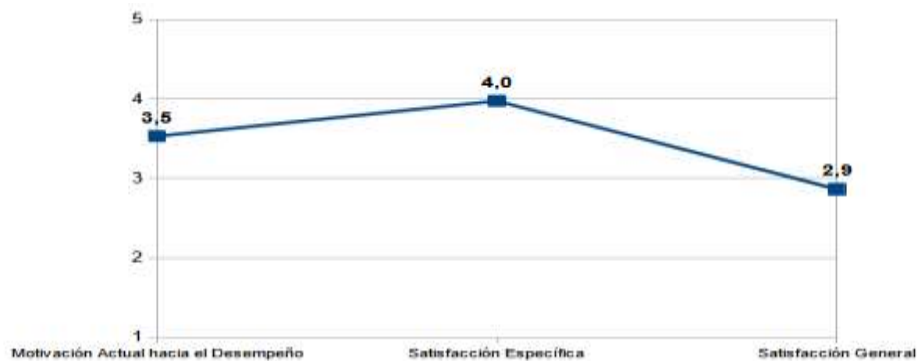
puntuaciones de 3,2 y 3,6 puntos respectivamente. La Satisfacción específica obtuvo una puntuación de 4,0 para una valoración alta.



*Fuente:* Base de datos de la investigación.

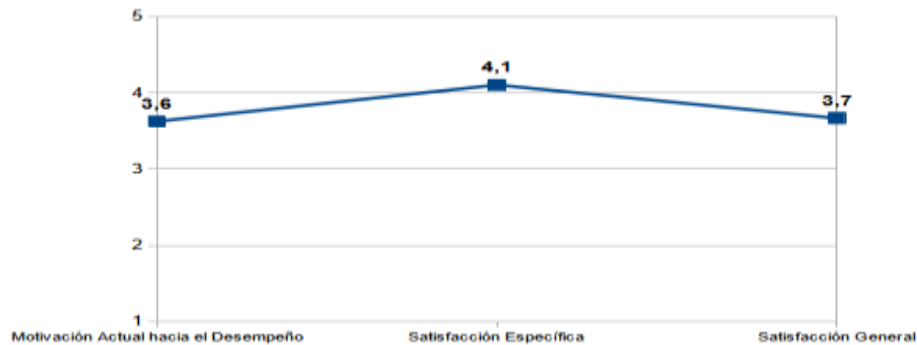
Fig. 8. Satisfacción laboral de los trabajadores de Juanky's Pan.

Los sujetos que vivencian carga psíquica (2; 3 y 4) mostraron una valoración baja de la Satisfacción general (2,9 puntos); media de La Motivación actual hacia el desempeño (3,5 puntos) y alta de la Satisfacción específica (4,0 puntos) (figura 9). Las valoraciones de los sujetos que no muestran vivencia de carga, fueron de 3,6 puntos para la Motivación actual hacia el desempeño, 3,7 puntos para la Satisfacción general y 4,1 puntos para la Satisfacción específica (figura 10).



*Fuente:* Base de datos de la investigación.

Fig. 9. Satisfacción laboral de los sujetos que vivencian carga psíquica.



*Fuente:* Base de datos de la investigación.

Fig. 10. Satisfacción laboral de los sujetos que no vivencian carga psíquica.

## Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación, apuntan a que los sujetos están expuestos a altas demandas en la actividad laboral que realizan y un grupo importante de ellas, incide negativamente en la ejecución del trabajo. Se manifestó la presencia de exigencias críticas correspondientes a ambos grupos descritos por Schaarschmidt,<sup>(11,12)</sup> cuya combinación es potencialmente promotora de carga psíquica. Esos hallazgos presentan coincidencias con varias investigaciones nacionales sobre el tema.<sup>(10;18;19;20;21)</sup>

La presencia de exigencias críticas no constituyó necesariamente un elemento generador de carga psíquica, ya que esta última evidenció un comportamiento diferente entre los sujetos de la muestra. Observamos que, aunque tres trabajadores presentaron vivencia de carga psíquica con compensación hacia el rendimiento; los dos sujetos restantes no evidenciaron tener vivencia de carga psíquica, dado que los valores de las dimensiones no reflejaron cambios significativos entre el inicio y el final de la tarea. Estos últimos declararon trabajar bajo condiciones que propiciaban cierto control sobre la incidencia de las exigencias críticas más perturbadoras, así como el empleo de sistemas de trabajo. Esto les permitía cumplir con sus tareas, sin un aumento significativo del esfuerzo, lo que hace que los parámetros de rendimiento no se vean afectados considerablemente. Se considera que estos resultados, tienen puntos en común con los obtenidos por Merino<sup>(19)</sup> durante el diagnóstico de la vivencia de carga psíquica en el personal de dos escuelas primarias de Centro Habana. En ese estudio, los trabajadores docentes frente al aula y los dirigentes, mostraron vivencia de carga psíquica, mientras los docentes de especialidades y las asistentes educativas obtuvieron bajos índices de carga. Se encontró que la diferencia en la vivencia de carga, radicaba en las condiciones laborales a las que estaba expuesto cada subgrupo. Un comportamiento semejante obtuvo Aguirre<sup>(20)</sup> durante el estudio



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



de carga psíquica en trabajadores de la oficina central de una empresa de logística, quienes no evidenciaron vivencia de carga psíquica a pesar de estar expuestos a exigencias críticas de los dos grupos mencionados anteriormente.

La satisfacción laboral alcanzó valoraciones medias altas con una percepción muy favorable sobre las dimensiones satisfacción específica y motivación actual por parte de los sujetos, independientemente de haber mostrado vivencia de carga psíquica o no. Lo anterior difiere de los hallazgos de Merino <sup>(19)</sup>, quien durante su estudio identificó que los sujetos con vivencia de carga psíquica manifestaban insatisfacción laboral, mientras los sujetos sin vivencia de carga presentaban una satisfacción laboral elevada.

## Conclusiones

Los sujetos están expuestos a un total de diez exigencias críticas, que imponen grandes demandas en la realización de su actividad laboral. Como consecuencia, la vivencia de carga psíquica se manifiesta como un riesgo psicosocial presente en la organización, con los riesgos y complicaciones que ello implica. El mecanismo de compensación empleado de manera general es hacia el rendimiento, lo que provoca un aumento en los menoscabos en los sujetos. Individualmente, se observa que mientras el 60 % (3 sujetos) de la muestra vivencia carga psíquica y compensa hacia el rendimiento; el 40 % (2 sujetos) restante no presentó vivencia de carga. Los sujetos presentaron niveles medios altos de satisfacción laboral. Los indicadores que emergieron como fortalezas de la organización fueron: la seguridad, el reconocimiento, las relaciones, la participación y la autonomía.

## Referencias bibliográficas

1. Alcover de la Hera CM, Martínez Íñigo D, Rodríguez Mazo F. Introducción a la psicología del trabajo (2a. ed.). Madrid: McGraw-Hill España; 2015. (archivo digital)
2. Moreno Jiménez B, Báez León C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.; 2010[consultado el 21 de julio de 2023]. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>



3. Medina Macías A. Programa de formación de competencias para la gestión eficaz de la seguridad y salud en el trabajo. Evaluación en una empresa biotecnológica [tesis doctoral]. [La Habana]: Facultad de Psicología, Universidad de La Habana; 2017. (archivo digital)
4. Medina Macías A. Gestión eficaz de la seguridad y salud en el trabajo. En: Díaz Pérez M, Martínez Rodríguez M, compiladoras. Psicología Laboral y Organizacional Avances y perspectivas de la formación de másteres en Cuba. La Habana: Cubasolar; 2020. p. 145–64. (archivo digital)
5. ISO. ©ISO 45003:2021 (traducción oficial). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. Ginebra: ISO; 2021 [consultado el 13 de julio de 2023]. 12 p. Disponible en:  
<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/64283/63a5b75629174170a893da725e6b8f8be/ISO-45003-2021.pdf>
6. Oramas A. Material de apoyo para uso didáctico. Curso: Psicología de la Salud Laboral. Insat; 2020. (archivo digital)
7. Rodríguez Betancourt J. Diagnóstico de Carga Psíquica y Satisfacción Laboral en Juanky's Pan [tesis de pregrado]. [La Habana]: Facultad de Psicología, Universidad de La Habana; 2022. (archivo digital)
8. Vázquez Villazón M. Un estudio sobre la carga psíquica en el conductor automotor. Rev Cuba Psicol. 1987 [acceso 16/10/2023];4(1):35–46. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v4n1/04.pdf>
9. Chibás Ortiz F, Bautista E. ¿Afecta la carga psíquica la calidad de trabajo de nuestros informadores turísticos? Rev Cuba Psicol. 1992 [acceso 16/10/2023];9(3):154–62. Disponible en:  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v9n3/04.pdf>
10. Perdomo Carmona E. Diagnóstico de la vivencia de la carga psíquica en dependientes gastronómicos del hotel Ambos Mundos [tesis de pregrado]. [La Habana]: Facultad de Psicología, Universidad de La Habana; 2013. (archivo digital)
11. Schaarschmidt U, Prado R. Introducción a la psicología del trabajo (Tomo I). La Habana: Editorial Félix Varela; 1978. (archivo digital)
12. Schaarschmidt U, De Prado R. Condiciones y exigencias de trabajo. En: Martínez Rodríguez M, Vázquez Villazón M, editors. Psicología Organizacional I Selección de lecturas. La Habana: Editorial Félix Varela; 2004. (archivo digital)
13. Ávila Vidal A, Medina Macías A. La psicología y su relación con la efectividad de las organizaciones laborales. En: Calviño M, editor. Descubriendo la psicología 2. La Habana: Editorial Academia; 2019. p. 212–31. (archivo digital)



14. Arnold J, Randall R. Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ambiente laboral. México DF: Editorial Pearson Educación de México; 2012. (material impreso)
15. Achá Sabogal A. Satisfacción laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud [tesis de pregrado]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022 [acceso 16/10/2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11498/Satisfaccion\\_AchaSabogal\\_Ashley.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11498/Satisfaccion_AchaSabogal_Ashley.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Peiró JM. Psicología de la organización 2. La Habana: Editorial Félix Varela; 2005. (material impreso)
17. Echevarría León D, Panellas Álvarez D, Caro Montero E, Barreiro Pousa LA, Díaz Fernández I, Blanco Rosales H, *et al.* Estudio de las condiciones del trabajo por cuenta propia. En: Díaz Fernández I, Pastori Aresti H, coordinadores. El emprendimiento privado en Cuba Recomendaciones de políticas. Panamá: Ruth Casa Editorial; 2020. p. 56–166. (material impreso)
18. Vázquez Villazón M, González Debén A, Báez Pérez A. Diagnóstico de la carga psíquica en mujeres inspectoras de la aduana especial "Puerto Habana". Rev Cuba Psicol. 2003 [acceso 16/10/2023];20(3):213-7. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v20n3/03.pdf>
19. Merino A. Carga Psíquica y satisfacción laboral en los maestros primarios del Consejo Popular Colón [tesis de pregrado]. [La Habana]: Facultad de Psicología, Universidad de La Habana; 2009. (archivo digital)
20. Aguirre Llorente N. Estudio de carga psíquica y satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central de la Empresa Servicios Logísticos Metropolitana S.A [tesis de pregrado]. [La Habana]: Facultad de Psicología, Universidad de La Habana; 2009. (archivo digital)
21. Pupo Hernández M. Diagnóstico de la carga psíquica en los dependientes gastronómicos de la Unidad Empresarial de Base Extrahotelera de Cayo Largo [tesis de pregrado]. [Isla de la Juventud]: Universidad "Jesús Montané Oropesa"; 2013. (archivo digital)

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## Contribución de los autores

*Conceptualización:* Joanna Rodríguez Betancourt.

*Curación de datos:* Joanna Rodríguez Betancourt, Natividad Cristina Lainé Oquendo.

*Investigación:* Joanna Rodríguez Betancourt.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

*Metodología:* Joanna Rodríguez Betancourt.

*Supervisión:* Joanna Rodríguez Betancourt, Natividad Cristina Lainé Oquendo.

*Visualización:* Joanna Rodríguez Betancourt, Natividad Cristina Lainé Oquendo.

*Redacción del borrador original:* Joanna Rodríguez Betancourt, Natividad Cristina Lainé Oquendo.

*Redacción, revisión y edición:* Joanna Rodríguez Betancourt, Natividad Cristina Lainé Oquendo.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)