

Artículo original

Estudio de carga psíquica y satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central de la Empresa Servicios Logísticos

Study of psychological burden and job satisfaction in the staff of the Central Office of the Logistics Services Company

Natividad Cristina Lainé Oquendo^{1*}  <https://orcid.org/0000-0003-0764-4194>

Nancy Elice Aguirre Llorente²  <https://orcid.org/0009-0006-7673-7940>

¹Universidad de la Habana, Facultad de Psicología. Cuba.

²Empresa Servicios Logísticos. La Habana, Cuba.

* Autor para la correspondencia: nattylaine56@gmail.com

RESUMEN

Introducción: El estudio de las organizaciones, así como los estados psicológicos de sus trabajadores, que influyen en la calidad de los resultados, es un tema central en el orden social y académico. El estudio de la carga psíquica, definido como un estado no específico de deficiencia, que provoca el enfrentamiento del individuo con los síntomas de la disminución del rendimiento, reviste gran importancia en el contexto actual cubano, que rescata el análisis de los posibles riesgos psicosociales que afectan la salud del trabajador, refrendado en las normas 45001 y su relación, con la satisfacción laboral.

Objetivos: Determinar la vivencia de carga psíquica y el grado de satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central de una Empresa de Servicios.

Métodos: El presente estudio se enmarca en el enfoque mixto de investigación y posee un diseño no experimental y transeccional. En cuanto a su alcance es descriptivo – exploratorio. Se aplicaron dos escalas valorativas “Mi trabajo exige de mi” y “Deseo en mi trabajo” y el cuestionario “Mi trabajo y yo”. (Martínez M, Vázquez M, 2004). El procesamiento de los datos fue a través del programa *Microsoft Office Excel* para *Windows*.



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/)

Resultados: Los resultados demuestran que, aunque los sujetos perciben altas exigencias, estas no son generadoras de carga psíquica y la satisfacción laboral es positiva.

Conclusiones: Se pudo cumplir con los objetivos, evidenciándose que, a pesar de las altas exigencias, no hay vivencia de carga psíquica y tampoco se afecta la satisfacción laboral.

Palabras clave: carga psíquica; satisfacción laboral; exigencias laborales; salud ocupacional

ABSTRACT

Introduction: The study of organizations, as well as the psychological states of their workers, which influence the quality of the results, is a central issue in the social and academic order. The study of the psychic load, defined as a non-specific state of deficiency, which causes the individual to confront the symptoms of decreased performance, is of great importance in the current Cuban context, which rescues the analysis of the possible psychosocial risks that affect the worker's health, endorsed in the 45001 standards and its relationship with job satisfaction.

Objectives: To determine the experience of mental burden and the degree of job satisfaction in the staff of the Central Office of a Service Company.

Methods: This study is part of the mixed research approach and has a non-experimental and transectional design. As for its scope, it is exploratory descriptive. Two evaluative scales were applied My work demands of me and Desire in my work and the questionnaire My work and I. (Martínez M; Vázquez M, 2004) Data processing was done through the Microsoft Office Excel program for Windows.

Results: The results show that, although the subjects perceive high demands, these do not generate psychological load and job satisfaction is positive.

Conclusions: The objectives could be met, evidencing that, despite the high demands, there is no experience of psychological burden and job satisfaction is not affected either.

Keywords: psychic load; work satisfaction; labor demands; occupational health

Recibido: 16 de junio de 2023

Aceptado: 20 de octubre 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

La gestión del capital humano en Cuba, como parte del proceso de perfeccionamiento, tiene un papel esencial que se corresponde con las concepciones modernas de este campo y con las características del país.

Reconocer la complejidad de los problemas de las organizaciones humanas que desbordan las parcelas institucionalizadas del conocimiento, plantea la necesidad de estudiarlas en términos de espacios multidisciplinares, en donde los diversos enfoques, teorías y métodos, traten de explicar las relaciones tanto individuales como grupales que surgen en las instituciones, a partir de sus estructuras, de las personas que las conforman, de sus estrategias y de su cultura. La particularidad epistémica de los estudios organizacionales, que cuentan con un objeto de estudio propio, una metodología de investigación y teoría desarrollada que los caracterizan, tratan de conocer y comprender los constantes problemas que surgen de la interacción de los recursos humanos en las organizaciones, tal y como lo refiere Peiró (2005).⁽¹⁾

La creciente competitividad que caracteriza las relaciones empresariales en el siglo XXI, obliga a investigar los elementos que las tensionan desde el punto de vista del personal que labora en ellas, son determinadas por un entorno cambiante y altamente influenciado, con un creciente cambio tecnológico, lo que confiere mayor significado al estudio de la carga psíquica y los índices de satisfacción según refieren en sus artículos Sebastián y Del Hoyo (2002)⁽²⁾ y Pérez y Guzmán (2015).⁽³⁾ Se asume que existe una relación recíproca entre las exigencias laborales, la vivencia de la carga y la satisfacción del trabajador, imperante en las instituciones productivas y de servicios, relación que se torna proporcional para los indicadores productivos y de calidad.

En la actualidad, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza, tal y como afirman entre otros, Abrajan y otros (2009).⁽⁴⁾ Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos y con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Como refiere Neffa (2015),⁽⁵⁾ los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de



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/)

fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. Por último, las personas obtienen del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles, para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia como son sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores. Los trabajadores más jóvenes y con poca experiencia laboral, pueden encontrar satisfacción en los retos que el trabajo les ofrece, en la posibilidad de crecer y desarrollarse; los trabajadores más experimentados pueden encontrar satisfacción en que sus opiniones se tomen en cuenta y ser reconocidos por sus logros.

También existe hoy día, entre las relaciones laborales, un riesgo inherente en las organizaciones que refiere la carga de trabajo, ya sea física o mental, pero, como ya se ha comentado, en los últimos años, al tiempo que se ha producido una reducción paulatina de la actividad física en muchos puestos de trabajo, han ido apareciendo nuevos puestos en los que predomina la actividad mental, de forma que el trabajo actual requiere cada vez menos esfuerzo físico y más tratamiento de información lo que afirman Abrajan y otros (2009).⁽⁴⁾ Como consecuencia de todo ello, cada vez cobra mayor importancia el estudio de la carga psíquica en la esfera laboral. Existen en la literatura científica investigaciones sobre los factores psicosociales, entre ellos, la carga mental y su relación con el desempeño en el ámbito laboral. Carrión y Hernández (2018),⁽⁶⁾ obtuvieron en su investigación, que los factores psicosociales percibidos como nocivos, aumentan al doble la posibilidad de causar desgaste psíquico. Gallardo y otros (2019),⁽⁷⁾ encontraron en su investigación, una relación significativa entre la carga mental y el desempeño laboral.

Hoy, la Psicología Organizacional es multidisciplinaria respecto a su contenido y métodos de examen, aunque su historia es relativamente breve. “Esta disciplina se enfrenta a una ardua tarea: ajustar el lugar de trabajo y la fuerza de trabajo al tiempo que la composición de ambos cambia rápidamente” (Muchinsky, 1994).⁽⁸⁾

Künstler, citado por Martínez y Vázquez (2004),⁽⁹⁾ define la carga psíquica como un estado no específico de deficiencia y que provoca el enfrentamiento del individuo con los síntomas de la disminución del rendimiento, que están señalados por diferentes cambios en los parámetros de rendimiento, del estado subjetivo y de los parámetros psicofisiológicos. Se considera que estos síntomas están muy relacionados con las exigencias laborales. De igual forma estas autoras refieren que:



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/)

Primero, las exigencias laborales son demandas que se imponen a la persona trabajadora y que resultan de las condiciones laborales exteriores en formas de tareas laborales y condiciones objetivas de la ejecución de la actividad (medios, objetivos, procedimientos de trabajo, condiciones espacio-temporales y ambientales)

Segundo, las exigencias laborales tienen su punto de partida en las condiciones laborales exteriores, pero como demandas a la persona trabajadora se refieren a las condiciones laborales interiores, más precisamente a esa parte que se nombra premisas del rendimiento.

Así como afirman que la satisfacción laboral es cuando existen relaciones adecuadas entre aquellas condiciones del puesto que inciden directamente en el bienestar individual del trabajador y de su grupo de trabajo y ellas se desarrollan en el marco de determinadas condiciones físicas que favorecen la ejecución de la actividad laboral, el trabajador sentirá una alta estima por las condiciones de trabajo más generales del centro laboral. El conjunto de dichas condiciones promueve, en el trabajador, un sentimiento de satisfacción hacia la tarea que realiza.⁽⁹⁾

Específicamente en la Empresa de Servicios Logísticos, en estos últimos años ha existido un gran avance tecnológico debido a la reorganización estructural, la explotación de nuevos equipos y la implementación de sistemas computarizados en la logística de los almacenes, por esto, para los trabajadores de la Oficina Central básicamente, la jornada laboral se cumple frente a una computadora, predominando el esfuerzo psíquico, ya que la gran mayoría de sus funciones están encaminadas al llamado “trabajo de mesa”. Específicamente en sus direcciones, exceptuando la plaza de chofer y los instaladores de medios técnicos de seguridad, el esfuerzo es mayormente psicológico debido a su contenido de trabajo; ellos se encargan de dirigir, planificar y controlar el funcionamiento de las tres sucursales subordinadas y, de esta manera, enaltecer la misión de la Empresa, que consiste en ser un operador logístico integral capaz de ofrecer sus servicios en la capital del país, para el mercado nacional e internacional, con un Sistema Integrado de Gestión que satisfaga al más exigente de sus clientes, cumpliendo con los principios de la legalidad socialista.

Partiendo de este punto, se puede plantear que la carga psíquica y la insatisfacción laboral pueden ser riesgos psicosociales evidentes en esta institución. A pesar de ello, no se encontró que se hayan realizado estudios investigativos para conocer y analizar este tema, el cual tiene extrema importancia en la calidad y eficiencia de los resultados del trabajo y el bienestar físico y psicológico de sus trabajadores.

Sin embargo, en otras organizaciones de diferentes características se han realizado investigaciones de la carga psíquica y la satisfacción laboral siguiendo los postulados de Martínez y Vázquez (2004),⁽⁹⁾ Por mencionar solo 2. En el año 2009, se realizó un estudio con el personal docente de las escuelas primarias del Consejo Popular Colón; el mismo arrojó como resultado que existían altas exigencias laborales, las mismas ejercían mayor



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/)

influencia sobre los dirigentes y el personal docente frente al aula. Se demostró la vivencia de carga psíquica en estos trabajadores y un nivel de satisfacción medio, aunque menor en el personal docente (Merino, 2009).⁽¹⁰⁾ Asimismo, en el año 2012, se investigó este tema, pero en el personal técnico del Museo de la Revolución, concluyendo que estos trabajadores experimentaban un nivel medio de satisfacción hacia el trabajo, presentaban altas exigencias laborales y se identificó la presencia de vivencia de carga psíquica (Contreras, 2012).⁽¹¹⁾ Es por ello, que esta investigación tiene como objetivos, determinar la vivencia de carga psíquica y el grado de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores.

Métodos

Diseño de la investigación

De acuerdo con los postulados de Sampieri (2018),⁽¹²⁾ el presente estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo de investigación y posee un diseño no experimental y transeccional, ya que la información fue recolectada en un único momento. En cuanto a su alcance es descriptivo – exploratorio, pues mide los conceptos y variables de estudio. , las exigencias laborales pueden ser causales de la vivencia de carga psíquica, siempre y cuando alcancen un valor crítico; por ello, hay que evaluarlas como un paso previo al análisis de la carga psíquica.

Muestra

La muestra fue seleccionada de manera no probabilística intencional, siguiendo criterios de inclusión y exclusión; los de inclusión: voluntariedad para participar en la investigación y más de 6 meses de trabajo en el centro; fueron excluidos los trabajadores que se encontraron de licencia o certificados médicos. El tamaño de la muestra correspondió a 20 trabajadores, el 50 % de la población. En la caracterización sociodemográfica se evaluaron las variables: edad, sexo, escolaridad, antigüedad laboral, experiencia laboral actual y estado civil

Técnicas e instrumentos

En el presente trabajo fueron utilizados para la recolección de la información, los cuestionarios, elaborados unos y validados otros en Cuba por la Lic. Marta Vázquez Villazón (2004).

Para medir las exigencias laborales se utilizaron dos escalas valorativas “Mi trabajo exige de mi” y “Deseo en mi trabajo”, ambas escalas constan de 32 ítems, una se responde sobre la base del contenido real del trabajo y la



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/)

otra en cómo desearía que fuese. Se evalúa mediante una escala *Likert* con puntuaciones de 0 a 5. El resultado permitirá representar la exigencia actual y la deseada y analizar la brecha, lo que indicará las exigencias más críticas y posibles generadoras de carga psíquica al completarlas con la información del VC - R

Para medir la vivencia de carga psíquica se utilizó la escala valorativa VC-R en sus formas A (antes) y D (después), es una adaptación del instrumento de Künstler (1980) citado por Martínez y Vázquez (2004),⁽⁹⁾ consta de 40 ítems relacionados cada uno con una escala de tres grados (0-no; 1-a veces; 2-sí), por ellos, los sujetos valoran la intensidad de la vivencia de su carga psíquica. Con los resultados se grafica un perfil que compara el antes y el después, determinando si hay vivencia y que tipo de compensación se utiliza por los sujetos.

Para evaluar la satisfacción laboral, considerándola como el bienestar que siente el trabajador ante su trabajo, su grupo de trabajo, su centro de trabajo y las condiciones físicas en que este se realiza se aplicó el cuestionario “Mi trabajo y yo”, con 38 afirmaciones a las cuales el sujeto debe responder cierto o falso de una manera graduada (1-totalmente falso; 2-frecuentemente falso; 3-a veces falso o a veces cierto; 4-frecuentemente cierto; 5-totalmente cierto). Este cuestionario consta de cuatro dimensiones donde los resultados obtenidos en sus subescalas permiten evaluar los sentimientos que los sujetos tienen de su trabajo; Cuando las puntuaciones sobre pasan como promedio, los 3 puntos, se considera una satisfacción media, y en la medida que aumenta la puntuación, se acerca a una puntuación alta; toda puntuación por debajo como promedio, de 3 puntos, se considera una satisfacción baja. Finaliza con un ítem 39 para evaluar las condiciones de trabajo.

Procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva y se trabajó con el paquete *Microsoft Office Excel* para *Windows*.. Se confeccionaron tablas y gráficos para la presentación de los resultados.

Resultados

La caracterización sociodemográfica de la muestra no mostró diferencia sustancial en la distribución por sexos, predominó la categoría ocupacional de Técnicos y los niveles de escolaridad Medio y Medio Superior; la experiencia en el cargo oscilante entre 6 meses y 5 años se presentó en el 79 % y el promedio de edad general fue de 44 años (tabla 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/)

Tabla 1
Caracterización Sociodemográfica de la muestra

Variables sociodemográficas		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	23	55
	Masculino	19	45
Categoría Ocupacional	Operario	1	2
	Servicio	0	0
	Técnico	33	79
	Dirigentes	8	19
Nivel de Escolaridad	Nivel Básico	0	0
	Nivel Medio	1	2
	Nivel Medio Superior	20	48
	Nivel Superior	21	50
Experiencia en el Cargo	Menos de 6 meses	4	10
	De 6 meses a 5 años	33	79
	De 6 a 10 años	4	10
	De 11 a 15 años	1	2
Promedio de Edad	44 años		

Fuente: Registros primarios del Dpto. Recursos Humanos.

Evaluación de las exigencias laborales, determinando las que resultan críticas al comparar la brecha existente entre las exigencias actuales y las deseadas (tabla 2).

Tabla 2
Comparación entre las exigencias laborales actuales y las deseadas

Pregunta	Exigencias actuales	Exigencias deseadas	¿Exigencias reales > deseadas?
	Media "Mi trabajo exige de mi"	Media "Deseo de mi trabajo"	
1	2,1	1,4	SI
2	2,4	2,0	SI



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/)

3	2,2	2,3	NO
4	2,6	2,8	NO
5	2,2	2,6	NO
6	1,8	1,0	SI
7	1,5	2,1	NO
8	1,6	1,9	NO
9	1,2	1,1	SI
10	1,5	0,9	SI
11	2,6	2,5	SI
12	2,8	1,8	SI
13	1,6	1,7	NO
14	1,6	1,3	SI
15	2,5	1,7	SI
16	2,8	1,1	SI
17	1,0	0,6	SI
18	0,6	0,4	SI
19	0,7	0,3	SI
20	3,4	2,3	SI
21	3,0	2,1	SI
22	1,5	1,3	SI
23	1,2	1,0	SI
24	0,8	0,4	SI
25	1,3	0,6	SI
26	1,6	1,3	SI
27	1,5	0,8	SI
28	1,1	0,8	SI
29	0,9	0,5	SI
30	1,5	1,0	SI
31	1,7	0,8	SI
32	1,6	1,0	SI
Exigencias reales > deseadas (%)			81
Exigencias reales < deseadas (%)			19

Fuente: Respuestas al Cuestionario de Exigencias Laborales.

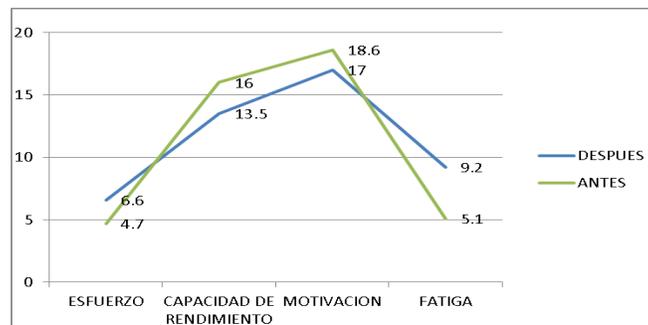


Esta obra está bajo una licencia

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

Las exigencias, representadas en la tabla anterior, que causan más molestias en los trabajadores se corresponden con las relacionadas con la responsabilidad por recursos materiales y humanos; la presión temporal para cumplir con tareas o actuar ante situaciones críticas; cambiar la atención hacia unos u otros objetos o sucesos y aceptar interrupciones del flujo laboral obligando a la espera, representando un 80, 75, 65 y 55 % respectivamente de las respuestas obtenidas, las cuales equivalen a las frecuencias de numerosas, muchas y varias veces. Además, existen otras dos exigencias críticas que causan molestias, las cuales representan el 50 % de las respuestas con mayores frecuencias de realización y se refieren a la toma de decisiones con informaciones insuficientes o de difícil control y la realización de operaciones que son limitadas y uniformes.

El análisis de la vivencia de carga psíquica mostró que aunque en las cuatro dimensiones evaluadas por el cuestionario VC – R (esfuerzo, rendimiento, fatiga y motivación), después de la jornada de trabajo: la capacidad de rendimiento y la motivación disminuyó y el esfuerzo y la fatiga, aumentaron; la brecha entre el antes y el después no representa vivencia de carga psíquica, tal y como se aprecia en la Figura 1.



Fuente: Resultado del VC –R

Fig. 1

Análisis de la vivencia de carga psíquica.

Respecto a la evaluación de la satisfacción laboral, se puede afirmar, de acuerdo a los resultados obtenidos al medir las dimensiones a partir del cuestionario “Mi trabajo y yo”: “Mi puesto de trabajo y yo”, “Mi centro de trabajo y yo”; “Mi grupo de trabajo y yo”, “Condiciones de trabajo” y, en resumen, la satisfacción laboral de la muestra de trabajadores estudiados, es positiva, ya que como se muestra en las tablas de la 3 a la 7 respectivamente, los valores promedios están por encima de 3, que se considera un valor representativo de satisfacción media; incluso, muchos están por encima del valor 4, satisfacción alta.



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/)

Tabla 3**Motivación Actual hacia el Desempeño**

Indicadores	Valores Medios
Seguridad	4,1
Reconocimientos	3,9
Conocimientos	3,2
Participación	4,1

Fuente: Resultados de la Dimensión "Mi puesto de trabajo y yo."

Tabla 4**Satisfacción Específica**

Indicadores	Valores Medios
Relaciones	3,6
Compromiso	4,2
Estilo	4,0
Confianza	3,5

Fuente: Resultados de la Dimensión "Mi grupo de trabajo y yo."

Tabla 5**Condiciones de Trabajo**

Indicadores	Valores Medios
Autonomía	3,5
Ritmo de trabajo	3,6
Iluminación	4,7
Temperatura	3,7
Ruido	4,3
Espacio	4,7
Higiene	4,2
Descansos/meriendas	4,7
Normas	4,7
Horarios/turnos	4,3



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/)

Sustancias desagradables	4,8
Condiciones peligrosas	4,6

Fuente: Resultados de la Dimensión "Condiciones de trabajo"

Tabla 6

Satisfacción General

Indicadores	Valores Medios
Eficiencia	3,9
Supervisión	4,0
Comunicación	3,9
Perspectiva	3,3

Fuente: Resultados de la Dimensión "Mi centro de trabajo y yo"

Tabla 7

Satisfacción hacia el Trabajo

Indicadores	Valores Medios
Motivación actual	3,8
Satisfacción específica	3,8
Satisfacción general	3,8

Fuente: Tablas 2, 3 y 5.

Discusión

Partiendo de los postulados teóricos que refrendamos en esta investigación, se puede afirmar que en la muestra de trabajadores estudiados; que representa el 50 % de la población de la entidad investigada, no existen exigencias laborales críticas, teniendo en cuenta que la brecha entre la exigencia real y la deseada no es acentuada en ningún caso, por lo que no tienen incidencia en la presencia de vivencia de carga psíquica.

Respecto a la evaluación de la satisfacción laboral, tampoco hay aspectos que determinen una acentuada insatisfacción laboral. Los resultados en todas las dimensiones son de media a alta; no obstante hay valores de 3,2, 3,3, 3,5, 3,6 y 3,7 que indican que son aspectos en los que la organización debería incidir para una mayor satisfacción de los trabajadores. Ellos son, garantizar las vías para que los trabajadores aumenten sus



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/)

conocimientos; incentivar actividades donde se estrechen los lazos entre los compañeros para mejorar las relaciones interpersonales; en la medida que adquieran más conocimientos sentirán que tienen mayores perspectivas de desarrollo; y en cuanto a las condiciones de trabajo, al menos permitirles un poco más de autonomía.

Anteriormente se hizo referencia a dos investigaciones realizadas en una escuela y en un museo,^(10,11) resultando en ambas instituciones, la presencia de altas exigencias laborales que incidieron en la existencia de vivencia de carga psíquica y niveles medios de satisfacción laboral. Los resultados más críticos se presentaron en la escuela, debido a las diferencias encontradas entre el personal docente y el no docente; en los docentes se incrementaban las exigencias laborales críticas y la satisfacción laboral era más baja.

Estas investigaciones son una puerta de entrada para demostrar la importancia que los factores psicosociales revisten en el bienestar y la salud laboral, y que si no son tenidos en cuenta, pueden convertirse en riesgos psicosociales, pero también afectan directamente el cumplimiento de los objetivos y los resultados de las organizaciones.

Conclusiones

Los objetivos propuestos en la investigación fueron cumplidos, se evaluó la vivencia de carga psíquica, concluyendo que los trabajadores de la muestra no la poseen y se determinó que la satisfacción laboral en todas las dimensiones y en general, hacia el trabajo, obtuvieron una evaluación de media a alta.

Referencias bibliográficas

1. Martínez M, Vázquez M. Psicología Organizacional Tomo I y II. La Habana: Félix Varela; 2004. (material impreso)
2. Peiró J. M. Psicología de la Organización 2 Tomo I y II. La Habana: Félix Varela; 2005. (material impreso)
3. Sebastián O, Del Hoyo M. A. La carga mental de trabajo. Madrid: INSHT; 2002. (material impreso)
4. Pérez A, Guzmán M. Los estudios organizacionales como programa de investigación. Revista Epistemología de Ciencias Sociales. 2015 [acceso 10/03/2023];53:104-23. Disponible en:



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/)

<https://www.researchgate.net/publication/279980098> Los estudios organizacionales como programa de investigación ORGANIZATIONAL STUDIES AS A RESEARCH PROGRAMME

5. Abrajan M, Contreras JM, Montoya S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2009 [acceso 10/03/2023];14(1):105-18. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
6. Neffa JC. Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CEIL-CONICET; 2015. (archivo digital)
7. Carrión MA, Hernández TJ. Factores Psicosociales y desgaste psicológico en el ámbito laboral. Revista Salud Uninorte. 2018 [acceso 10/03/2023];34 (3): 705–14 Disponible en: http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0120-555220180003000705&script=sci_arttext
8. Gallardo MI, Herrán JW, Carrera GJ. Carga Mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. Revista Científica Retos de la Ciencia. 2019 [acceso 10/03/2023];3(6) Disponible en: <https://retosdelaciencia.ec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/263>
9. Muchinsky PM. Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional Tomo I y II. Bilbao: Desclée de Brouwer; 1994. (material impreso)
10. Merino A. Diagnóstico de carga psíquica y satisfacción laboral en el personal docente de las escuelas primarias del Consejo Popular Colón [tesis de pre grado]. Universidad de La Habana; 2009. (archivo digital)
11. Contreras R. Estudio de satisfacción laboral y carga psíquica en el personal técnico del Museo de la Revolución [tesis de pre grado]. Universidad de La Habana; 2012. (archivo digital)
12. Sampieri R. Metodología de la Investigación. 6 ed. Mc Graw Hill Education; 2018. (material impreso)

Conflicto de intereses

Las autoras declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Natividad Cristina Lainé Oquendo.

Curación de datos: Natividad Cristina Lainé Oquendo.

Investigación: Nancy Elice Aguirre Llorente

Metodología: 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/)

Supervisión: Natividad Cristina Lainé Oquendo.

Visualización: Natividad Cristina Lainé Oquendo.

Redacción del borrador original: Natividad Cristina Lainé Oquendo.

Redacción, revisión y edición: 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/)