

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

TEMA:

“CARGA MENTAL Y LA CAPACIDAD DE RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.

Autor

Ocampo Martinez Sandy Yariela

Tutor

Dra. Calvo Rodríguez Marina Milagros

Quito

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Calvo Rodríguez Marina Milagros, con cédula de identidad 1756926265, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación CARGA MENTAL Y LA CAPACIDAD DE RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019, desarrollado por Ocampo Martínez Sandy Yariela, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Licenciada en Psicología ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito,

Dra. Marina Milagros Calvo Rodríguez

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito,

SANDY YARIELA OCAMPO MARTINEZ

175306908-5

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Sandy Yariela Ocampo Martínez, declaro ser autor del Proyecto de Tesis titulado “CARGA MENTAL Y LA CAPACIDAD DE RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”, como requisito para optar el grado de Psicólogo General, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito,
firmo conforme:

Autor: Sandy Yariela Ocampo Martínez

Firma
175306908-5
Huachi y Flavio Alfaro
yarielaocampo7@gmail.com
0998120922

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: CARGA MENTAL Y LA CAPACIDAD DE RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Psicología, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

PRESIDENTE

.....

VOCAL

.....

VOCAL

Quito,

DEDICATORIA

Dedico a Dios este logro en mi carrera profesional ya que sin el nada hubiera sido posible, el abrió los caminos y las oportunidades para que yo llegara hasta donde estoy.

Dedico a mi esposo por su constancia y su apoyo para conmigo y su amor y paciencia a ayudarme a ser una mejor persona cada día y superar cada barrera que se nos presenta.

Dedico a mis padres que se esforzaron siempre para que yo sea una mejor persona cada día, brindándome las herramientas y estudios necesarios para poder enfrentarme a la vida dignamente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios primeramente ya que el me permitió llegar a este país y terminar con éxitos mi carrera profesional dándome la salud necesaria, el entendimiento y la sabiduría para lograrlo.

A mi esposo que siempre me apoyo en cada paso y me dio el aliento necesario para seguir adelante, un pilar fundamental en todo este camino siendo un guía, amigo, esposo y sobre todo el apoyo incondicional que necesite en todo este camino.

A mi madre y mi padre que aun en la distancia observaban mis pasos y logros alentándome a seguir adelante, a luchar por mis sueños y no rendirme nunca.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación del autor del trabajo de titulación.....	i
Declaración de autoría.....	ii
Autorización y publicación del trabajo de titulación.....	iii
Aprobación de tribunal.....	iv
Dedicatoria.	v
Agradecimiento.	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
EL PROBLEMA	5
CONTEXTUALIZACIÓN.....	5
Macro.....	5
Meso	8
Micro	9
ANTECEDENTES	10

CONTRIBUCIÓN TEÓRICA	11
CAPÍTULO II	13
CARGA MENTAL	13
Definición de Carga Mental	13
Características	16
Características individuales.....	18
Factores de Carga Mental.....	19
Factores que configuran la carga de trabajo mental y sus efectos.....	20
Exigencias	21
Exigencias físicas	22
La Carga Mental y la Psicología	22
Evaluación de la Carga Mental.....	24
Modelos de Carga Mental	26
Causas y consecuencias.....	26
RESILIENCIA	28
Definición Resiliencia	28
Antecedentes	31
Características	32
Cualidades	33
Factores: personalidades resilientes	33
Resiliencia y Salud Mental.....	34

Resiliencia y Carga Mental	36
Justificación.....	36
OBJETIVOS:.....	38
Objetivo General	38
Objetivos Específicos	38
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA	39
Diseño del trabajo.....	39
Diseño de investigación.....	39
Investigación Correlacional.....	39
Investigación Transversal.....	39
Investigación de campo	39
Área de estudio:.....	39
Enfoque: Cuantitativo.....	40
Población y muestra	40
Instrumentos de investigación	40
Test NASA-Task Load Index (NASA-TLX)	41
Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young.....	42
Procedimientos para obtención y análisis de datos	43
Actividades.....	43
CAPÍTULO IV.....	45

ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
Datos estadísticos	45
Nivel de Carga Mental	46
Porcentaje de hombres y mujeres del total de muestra.....	47
Carga Mental y Sexo	48
Carga Mental y Estado Civil	49
Nivel de Resiliencia.....	50
La Resiliencia y Sexo	51
Resiliencia y Nivel académico	52
Comprobación de las Hipótesis	54
CAPÍTULO V	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	55
DISCUSIÓN.....	56
CAPÍTULO VI.....	59
PROPUESTA.....	59
TEMA.....	59
OBJETIVOS DE PROYECTO	59
OBJETIVO GENERAL	59
OBJETIVO ESPECÍFICOS	59

JUSTIFICACIÓN.....	59
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	61
TÉCNICA:.....	61
METODOLOGÍA:	61
DISEÑO TÉCNICO	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones de Carga Mental	15
Tabla 2: Características de los tipos de Carga Mental	17
Tabla 3: Dimensiones del instrumento NASA-TLX.....	25
Tabla 4: Definiciones de Resiliencia.....	30
Tabla 5: 12 Factores en individuos Resilientes.....	34
Tabla 6: Población y Muestra	40
Tabla 7: Dimensiones y puntuación.....	43
Tabla 8: Datos estadísticos según el rango de edad	45
Tabla 9: Nivel de Carga Mental.....	46
Tabla 10: Carga Mental y Sexo.....	48
Tabla 11: Carga Mental y Estado civil.....	49
Tabla 12: Nivel de Resiliencia	50
Tabla 13: Resiliencia y Sexo.....	51
Tabla 14: Resiliencia y Nivel académico.....	53
Tabla 15: Correlaciones	54
Tabla 16: Diseño técnico.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Factores de Carga Mental	20
Gráfico 2: Nivel de Carga Mental.....	46
Gráfico 3: Población hombres y mujeres	47
Gráfico 4: Carga Mental y Sexo.....	48
Gráfico 5:Carga Mental y Estado civil.....	49
Gráfico 6: Nivel de Resiliencia	50
Gráfico 7: Resiliencia y Sexo.....	51
Gráfico 8: Resiliencia y Nivel académico.....	52

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA:

CARGA MENTAL Y LA CAPACIDAD DE RESILIENCIA EN LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA LTDA., DE LA
CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019.

AUTOR:

Ocampo Martinez Sandy Yariela

TUTOR:

Dra. Calvo Rodríguez Marina Milagros

RESUMEN:

La Carga Mental, en la actualidad, es una realidad presente en las organizaciones de numerosos países, incluido el Ecuador. La Carga Mental guarda relación con las características de la labor, pero también con la valoración que la propia persona realiza de su actividad y con otros factores entre los que se incluye la Resiliencia. La relación entre Carga Mental y Resiliencia fue evaluada en los trabajadores de la Cooperativa Andalucía, con una metodología cuantitativa, correlacional y transversal. La población quedó conformada por 200 trabajadores y se utilizó el cuestionario NASA TLX para evaluar la Carga Mental y el cuestionario Escala de Resiliencia (ER) para evaluar Resiliencia. Se obtuvo como resultado que la mayoría de los trabajadores estudiados perciben una alta Carga Mental y la presencia de una alta Resiliencia en la población estudiada. Se pudo comprobar que existe correlación entre la Carga Mental y la Resiliencia, por lo que se elaboró un programa de intervención para modificar los resultados obtenidos.

PALABRAS CLAVES: Carga Mental, Resiliencia, Organizaciones, Trabajadores

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TOPIC:

WORKLOAD AND THE RESILIENCE CAPACITY IN ANDALUCÍA
COOPERATIVE WORKERS, QUITO, 2019.

AUTHOR:

Ocampo Martinez Sandy Yariela

TUTOR:

Dr. Calvo Rodríguez Marina Milagros

ABSTRACT

Workload, at present, is a reality present in organizations in several countries, including Ecuador. Workload is related to the characteristics of the labor but also to the assessment that the person himself carries out of his activity and with other factors, including Resilience. The relationship between Workload and Resilience was evaluated in “Andalucía” cooperative workers, with a quantitative, correlational and transversal methodology. The population was made up of 200 workers and the NASA TLX questionnaire was used to assess the Workload and the Resilience Scale (RS) questionnaire to assess Resilience. It was obtained as a result that the majority of the workers studied perceive a high Workload and the presence of a high Resilience in the studied population. It was found that there is a correlation between Workload and Resilience, so an intervention program was developed to modify the results obtained.

KEY WORDS: Workload, Resilience, Organizations, Workers.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La Carga Mental es una realidad a la cual las organizaciones se enfrentan hoy en día a nivel mundial, y el Ecuador no está exento de dicho problema. En este sentido es importante tener presente que la carga mental trae consigo numerosos problemas a nivel cognitivos, psicológicos, motivacionales y emotivos que afectan en el desempeño y determina el comportamiento de las personas.

En la actualidad existen muchas investigaciones en relación con la importancia de una Carga Mental o laboral saludable y que mucho más importante es que el personal sea resiliente a los cambios que sufren las empresas año tras año, una carga mental trae consigo el estrés y sobre carga el cual es un impacto en la persona que genera un desajuste en la capacidad y afecta en la atención selectiva y poniéndolo en un grave riesgo si la persona realiza trabajo que requieran una atención elevada para el puesto que desempeña, por ejemplo, (Delgado, 2002) propone que “la carga mental es un conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales al que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.”

El concepto de Carga Mental de trabajo está adquiriendo cada vez una mayor importancia, debido fundamentalmente a las nuevas formas de organización del trabajo, y a los avances tecnológicos e informáticos, que suponen la existencia de mayores exigencias mentales o intelectuales, frente a las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales.

Para Cuixart (1986):

El trabajo conlleva siempre exigencias físicas y mentales, pero a nivel teórico, para favorecer el análisis, diferenciamos trabajo físico de trabajo mental según el tipo de actividad que predomine. Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de carga física, si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de carga mental.

Por lo que el trabajo mental implica, ese esfuerzo que se hace a nivel intelectual y en las organizaciones se lleva a niveles muy altos, en ocasiones de acuerdo con el trabajo que se tenga que ejecutar, es por esto por lo que es importante que las organizaciones estén al tanto del tipo de presión a la que el empleado esté sometido ya que esto es perjudicial para la salud y también perjudica en la productividad que pueda tener el empleado.

En este sentido De Arquer y Nogareda (2000) señalan que los sistemas complejos de hoy en día exigen una alta demanda en las personas al introducir las nuevas tecnologías para una mayor producción, sin embargo este exceso de automatización da lugar a niveles de exigencias que van más allá de las capacidades humanas y más para aquellos empleados que llevan años trabajando manualmente y de manera cotidiana, no es tan fácil adaptarlos a las nuevas tecnologías provocando estrés, frustración y enojo al no poder ponerse al corriente como las nuevas generaciones que son más rápidos y capaces de adaptarse a los nuevos cambios que ahora las empresas demandan para estar a la altura de las competencias.

Estos niveles muy altos de exigencias a los que son sometidos los empleados en ocasiones exceden las posibilidades de respuestas adecuadas y efectivas por parte de estos generando estrés y fatiga mental, entre otras causas, por el exceso de información que tiene que procesar. Delgado (2002) destaca que: “la Carga Mental está determinada por la gran cantidad de información que debe tratarse en un puesto de trabajo, y todo el trabajo intelectual que el cerebro recibe

No todas las personas soportan altos niveles de estrés de la misma manera y esto depende, entre otros factores, del nivel de Resiliencia que posee cada individuo. Tomando en consideración lo antes expuesto, Medina (2012) refiere que una persona posee capacidades individuales y cada uno desarrolla y emplea diferentes habilidades, maneras que utilizan para resolver problemas lo cual se convierte en una fortaleza para las organizaciones.

Para algunos autores la Resiliencia organizacional se refiere metafóricamente, a la búsqueda de la “cubierta de plata”, es decir, buscar las oportunidades durante una crisis a fin de emerger más fuerte y en mejores condiciones a las prevalecientes antes del hecho crítico (McManus, 2008). Para una organización poder encontrar una oportunidad dentro de una crisis es muy importante, pero para lograr esto es importante destacar muchos aspectos para llegar a este nivel, ya que, si la organización no cuenta con personal capacitado, un buen clima laboral, donde el personal cuente con buenos niveles de resiliencia para adaptarse a los cambios bruscos y alcanzar nuevos logros.

El concepto de Resiliencia individual también se está estudiando en las empresas. Así una empresa resiliente según Salanova (2009) “sería aquella que, después de haber pasado diferentes adversidades o crisis, es capaz de verse fortalecida y salir con más recursos para superar las próximas crisis económicas”. Las crisis financieras provocan un nivel de alerta en los empleados generando una actitud de alerta por posibles desvinculaciones que pueda haber en la empresa, por lo que la carga mental se ve aumentada ocasionando crisis en las organizaciones.

La confianza y apoyo de los superiores ayudará y dar el valor en lo social como lo económico, potenciando a que las organizaciones sean cada vez más resilientes y estas puedan anticiparse a problemas, pudiendo asumirlos antes que generen un gran impacto en la organización y mejorando para que pueda ir ganando experiencia y una mayor cantidad de información. (Piñeiro y Romero, 2011).

Es por esto que desde el punto de vista de la Resiliencia depende mucho de la empresa, la comunidad, los superiores y el entorno para que las estrategias puedan tener impacto en los empleados y en el crecimiento de esta para que puedan renovarse, reorganizarse, anticiparse, incorporando buenas estrategias dentro de la organización (Piñeiro y Romero, 2011).

Es decir, es importante que exista una colaboración por parte de la empresa para generar espacios de confianza y de buen clima laboral ayudando a que la Carga Mental no supere los límites para que el empleado no sienta excesiva presión y con una buena reorganización y renovaciones los empleados puedan anticiparse a futuros problemas y desarrollen mejores niveles de Resiliencia para que se pueda convivir armonía y tranquilidad dentro de la organización.

La estructura de la investigación consta de los siguientes capítulos:

- Capítulo I.- Se encuentra la descripción del problema de investigación el cual es la base de lo que se pretende solucionar, la contextualización, el macro, meso, micro, antecedentes y de igual manera la contribución teórica de la investigación.
- Capítulo II: A través del marco teórico y la revisión bibliográfica se describen las 2 variables de investigación, la justificación y los objetivos planteados.
- Capítulo III: Describe la metodología utilizada, el diseño, el enfoque, la población y muestra, los instrumentos empleados, y los procedimientos que se realizaron para el análisis de los datos.
- Capítulo IV: Se encuentra el análisis de los resultados en el cual están los datos estadísticos obtenidos en la investigación, la correlación de las variables, la descripción y la comprobación de hipótesis.
- Capítulo V: Se desarrolla las conclusiones, recomendaciones y la discusión del problema.
- Capítulo VI: Se plantea la propuesta, los objetivos para lograrla, la justificación, la estructura teórica, la técnica, la metodología y el diseño técnico.

EL PROBLEMA

El interés por investigar la Carga Mental en las organizaciones es relativamente reciente y el término es utilizado, en diferentes contextos en el área laboral, como un conjunto de exigencias y tensiones inducidas en una persona por el trabajo mental que realiza; esto conlleva al agotamiento tanto mental y físico dependiendo del tipo de presión al que sea sometido o al tipo de actividad que realice.

Actualmente la Carga Mental va en aumento por el número de empresas que surgen y por el alto nivel de competencia laboral, que exige a los empleados una mayor producción y mejor calidad en el servicio y productos lo que conlleva a altos niveles de tensión en los puestos de trabajo. Una de las consecuencias de los cambios y reformas en las organizaciones es el aumento de la Carga Mental la cual ocasiona problemas cognitivos y conductuales entre otros.

El Ecuador es un país que aún está en crecimiento en muchas áreas y que está adoptando algunas normas y formas laborales utilizadas en las empresas más reconocidas mundialmente, lo que genera en sus organizaciones consecuencias de diversas índoles, como el incremento de la Carga Mental, como resultado de las exigencias a que son sometidos los empleados, sin embargo, a pesar de su importancia, esta realidad ha sido poco estudiada en comparación con otros países del área que están avanzando en la investigación y prevención de la Carga Mental, asumiendo retos y aumentando el nivel de Resiliencia en los empleados para así poder prevenirla y anticiparse a los cambios que diariamente se enfrentan las empresas.

CONTEXTUALIZACIÓN

Macro

El tema de la Carga Mental y su relación con la Resiliencia ha generado un amplio campo de investigaciones en numerosos países y en relación con diversos tipos de trabajos que adquieren gran relevancia en la actualidad.

González, Moreno, Garrosa y López, en el año 2005, realizaron una investigación sobre la Carga Mental y fatiga en servicios especiales de enfermería. Estos autores concluyeron que:

“La revisión de la literatura científica reciente permite constatar que, en el medio latinoamericano, la investigación relacionada con la carga de trabajo mental y con el estrés en el trabajo es escasa”.

Algunos estudios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre salud mental y trabajo muestran que la incidencia de los problemas de salud mental está aumentando, constatando que los trabajadores sufren depresión, ansiedad, estrés o cansancio, debido a la presión que están siendo sometidos tanto física como mentalmente que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización. (OIT, 2000)

En una investigación realizada por la Procter & Gamble Company (P&G) y publicada por Europa Press (2019) en España, se afirma que la Carga Mental afecta a un 71% de mujeres y solo al 12% de hombres, dato que consideran alarmante dado el alto porcentaje (44%) de españolas que desconocen lo que significa este término, aunque lo sufran, y el hecho de que el 45% nunca ha comentado este tema con nadie.

Este estudio reveló, además, que la Carga Mental se incrementa cuando son madres debido a tener mayor responsabilidad en las cuestiones del hogar que los hombres, lo que, sumado a las actividades diarias laborales, hace que tengan un mayor nivel de estrés debido a las responsabilidades.

Ceballos, Rolo, Hernández, Díaz, Paravic-Klijn y Burgos, citados por Gallardo (2017), en un estudio de Carga Mental de trabajo que se realizó en 3 hospitales chilenos a enfermeros que laboran en la Unidades Crítica encontraron que:

El 64% y el 57% de los participantes perciben un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales, demandas psicológicas y la doble presencia, respectivamente; mediante un análisis de

regresión se obtuvo que tres dimensiones del cuestionario de riesgos psicosociales contribuyen a explicar un 38% de la Carga Mental global.

En la investigación realizada por Bustamante, et al. (2015) acerca de la Evaluación de Carga Mental de trabajo en Profesionales de Enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua, encontraron que existe sobrecarga mental de trabajo en cuanto a las demandas cognitivas y complejidad de la tarea en el personal de enfermería de este hospital, coincidente con los resultados del estudio realizado al personal de enfermería de unidades críticas de los tres hospitales investigados por Ceballos y colaboradores (citados por Gallardo, 2017).

Por otra parte, la Resiliencia también ha sido objeto de estudio en los países de América Latina y el mundo por lo que El Cronista (2018) detalla el foro político desarrollado en la sede de las Naciones Unidas el cual busca elevar, potenciar y fortalecer la Resiliencia en América Latina y el Caribe, en lo económico, social y ambiental e invita a intercambiar experiencias con el fin de la construcción de sociedades más resilientes.

Para los países de América Latina que diariamente son azotados por cambios climáticos y violencia, donde la cultura y costumbres varían en un mismo país por las olas migratorias que se han generado en los últimos años, uno de los retos que estas sociedades enfrentan, es trabajar para desarrollar sociedades más resilientes y que puedan hacer frente a todos estos cambios de manera más optimista.

Vaquero (2013) realizó un estudio sobre la Resiliencia y las competencias digitales de los jóvenes adolescentes en situación de riesgo de exclusión social en España en el que afirma que el desarrollo de la Resiliencia en Latinoamérica ha llevado fundamentalmente a profundizar en aquellos factores comunitarios que ayudan en este proceso destacando que el crecimiento de Resiliencia individual de las personas que viven en el seno de una comunidad se ve incrementado cuando

todos en la comunidad existe unión y fortalece a los jóvenes por el ejemplo de los buenos líderes que les permiten una participación activa dentro de las comunidades.

Meso

Ecuador no escapa de estas problemáticas, y tanto la Carga Mental como la Resiliencia deben ser temas que deben fortalecerse y ser estudiados minuciosamente. Empresas públicas como privadas deben tomar las medidas necesarias para saber cómo tratar las situaciones que generen problemas de tipo emocional o mental, capacitándose cada vez más de manera que ayuden a los empleados a generar una mayor capacidad de Resiliencia en ellos y que como empresa pueda anticiparse a los problemas que genera esta problemática, creciendo e informándose cada vez más para no generar pérdidas, ya que una empresa con una cultura y un ambiente adecuado en el cual el empleado se sienta apreciado y valorado ayuda el crecimiento de esta en gran manera. Entonces se trata de disminuir la Carga Mental y aumentar los niveles de Resiliencia en los trabajadores para poder enfrentar cualquier crisis o cambio importante que pueda surgir en la organización.

El Subsecretario Nacional de Promoción de la Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), Carlos Carvajal, ha manifestado a Redaccion Medica (2017) que: “Ecuador debe profundizar y potenciar el tema de Salud Mental en el ámbito laboral (sanitario, público y privado), pues tiene “muchísima importancia” para que los profesionales alcancen bienestar integral, y para que el Estado y empresas mejoren su productividad”.

En este sentido, y de igual manera, Silvia Mancheno, decana de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador (UCE) informa a Redacción Médica (2017), que: “para que no haya un desgaste profesional importante dentro de cualquier ámbito laboral se deben entender las condiciones biosocioculturales y espirituales de las personas, estableciendo reglas claras, una carga de trabajo adecuada, espacios físicos pertinentes y un clima laboral

apropiado”. Señala, además, que si se rompe esta armonía se genera ansiedad, estrés, fatiga, y desgaste afectando en la salud mental, física, cognitiva, familiar y social de los trabajadores.

Micro

El estudio de la Carga Mental en las organizaciones cada vez más va tomando mayor importancia en el Ecuador porque pasamos una octava parte de la vida en el trabajo lo que hace imprescindible que exista bienestar por lo que las empresas deben implementar nuevas estrategias para cuidar la salud mental de los empleados ya que de esto dependerá el nivel de satisfacción y bienestar de cada uno y el funcionamiento de la empresa en general.

La Resiliencia en los empleados debe ser conjuntamente evaluada para ayudarlos a que no sean tan vulnerables a sufrir estrés o a no poder superar problemas o la presión tan fácilmente. En las universidades en la ciudad de Quito son muy pocos los temas de investigación encontrados sobre la Carga Mental y el buen nivel de Resiliencia en los trabajadores.

Tobar (2018) en su trabajo de titulación sobre Evaluación de Carga Mental en los Trabajadores Administrativos y Operativos en una Empresa de Producción de Acero, encontró que existe un 46% de Riesgo Psicosocial de Carga Mental donde el mayor problema detectado se encuentra en el área de estructura liviana, donde los empleados se encuentran: “estresados, con cambios de humor, poca paciencia, cansancio, sueño y fatiga y estos factores repercuten en las relaciones con los compañeros de trabajo y familiares a la que ven poco, ya que los horarios de trabajo son extensos y existe demasiada presión”.

Por otra parte, en la Universidad Central del Ecuador en una investigación de Posgrado realizada por Gallardo (2017) donde evaluó la Carga Mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito, determinó que “Solo existe un 12% de trabajadores que no presenta Carga

Mental, los cuáles se desempeñan eficientemente en su puesto de trabajo en relación a los trabajadores que si tienen la presencia de Carga Mental”.

Estas investigaciones evidencian lo importante que es hoy en día que las organizaciones realicen este tipo de investigaciones para poder saber qué es lo que está afectando a los empleados y perjudican la salud y el nivel de redimiendo de estos, y poder implementar estrategias que mejoren las condiciones de trabajo y a través de programas y talleres e incrementar la Resiliencia en ellos para que no sean presos de esta situación y así poder aumentar el nivel de producción.

La Carga Mental y bajos niveles de Resiliencia en empleados constituyen un problema laboral que puede estar presente en cualquier organización sin importar el tamaño de esta; es un hecho que afronta muchas veces el ser humano en el desempeño de sus funciones ya que la actividad laboral en condiciones no adecuadas, como bajo presión o estresantes, afectan en la eficiencia y eficacia de los procesos encargados a los trabajadores.

ANTECEDENTES

El interés de la evaluación de la Carga Mental de trabajo es relativamente reciente. El desarrollo tecnológico ha ayudado a que se generen un mayor número de puestos de trabajo, pero el uso de estas tecnologías también demanda mayores habilidades cognitivas y físicas. La tecnología también ayuda a que la Carga Mental sea evaluada con mayor facilidad a través de diversas plataformas y permitan generar un mayor nivel de confort, satisfacción, eficacia y seguridad en el trabajo (Rubio, Luceño, Moreno, García y Jaen, 2007).

Chase, citado por Ferrer y Dalmau (2004) refiere que desde finales del siglo XIX se investigó el proceso de la atención humana como indicador de actividad mental, aunque su interés fue decayendo en la primera mitad del siglo XX, posiblemente debido al auge del conductismo. A mediados de siglo, los aparatos que debían controlar y manipular los seres humanos fueron aumentando en complejidad y en consecuencia, aumentó el número de demandas

que éstos planteaban: la habilidad para atender a diversos estímulos simultáneamente, con elementos de atención al seguimiento de una estrategia, vigilancia, toma de decisiones en base a información modificada constantemente, comunicación, etc. incrementaron el uso de la habilidad de concentración en determinados elementos en detrimento de otros.

Por otra parte, La Nación (2001) afirma que el punto de partida del término Resiliencia se originó por el descubrimiento de E. E. Werner, que tuvo lugar durante un prolongado estudio de epidemiología social realizado en la isla de Kauai (Hawai), a 500 personas en situaciones de extrema vulnerabilidad y “A pesar de las situaciones de riesgo a las que estaban expuestos muchos niños, observó que lograban sobreponerse a las adversidades y construirse como personas la posibilidad de un futuro”.

CONTRIBUCIÓN TEÓRICA

La Carga Mental es un problema que está presente en casi todo el mundo ya que el ser humano está sujeto a diferentes actividades laborales, algunas con una demanda mental y física más altas que otras dependiendo del tipo de trabajo que realiza, así como también influye el ambiente, ruido, luminosidad, temperaturas y espacios entre otros que fuerzan el nivel de concentración que requiere el puesto y corren el riesgo de que ocurran severas consecuencias físicas y psicológicas.

La Carga Mental ha sido estudiada con diferentes metodologías y diferentes poblaciones lo que ha permitido ampliar el conocimiento sobre diversos aspectos relacionados con la misma, sin embargo es un tema que por su importancia constituye un campo de investigación al cual el presente estudio contribuirá, aportará elementos teóricos que contribuyan al enriquecimiento de los diversos factores que producen Carga Mental; de igual modo la propuesta de intervención puede servir de base teórico-práctica para su aplicación en otras organizaciones.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía de la Ciudad de Quito no sea realizado investigaciones que aborden los problemas que causan la Carga Mental en los trabajadores ni la relación que esta tiene con la capacidad de Resiliencia, por lo que el presente estudio aportará un marco teórico y una propuesta de intervención para modificar los resultados encontrados que permitirá disminuir la Carga Mental en estos trabajadores que pudiere conllevar a un aumento del rendimiento y la efectividad en el desempeño de sus labores.

CAPÍTULO II

CARGA MENTAL

Definición de Carga Mental

La Carga Mental es un término muy recientemente investigado en las organizaciones a nivel internacional. En el Ecuador es muy poco lo que se puede encontrar en investigaciones de este tipo, pero cada vez está adquiriendo una mayor importancia, debido fundamentalmente a las “nuevas formas de organización del trabajo, y a los avances tecnológicos e informáticos, que suponen la existencia de mayores exigencias mentales o intelectuales, frente a las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales” (Delgado, 2002).

Dar un concepto de Carga Mental resulta complicado dada la dificultad de identificar y medir esta carga, pues será distinta según las características personales de cada trabajador. Sin embargo, “es necesario poder llegar a identificar la existencia de Carga Mental en un determinado puesto de trabajo, con el objeto de medir su intensidad, para tener la posibilidad de adecuarla lo máximo posible a las aptitudes de cada trabajador” (Prado, 2015).

Según la Notas Técnicas de Prevención (NTP 534, 1999) la Carga Mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). “Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias expresa la carga de trabajo mental” (Arquer, 1999).

La norma ISO 10075, Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental, relacionado con la carga de trabajo mental define Carga Mental como un aspecto de fatiga, monotonía, hipervigilancia, y saturación mental. El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) que adaptó la norma ISO10075-2 de la norma Internacional, ISO10075-2:1996 (INEN, 2014) refiere que:

La carga de trabajo mental es el efecto de una interacción compleja de factores individuales, técnicos, organizativos y sociales. De esta forma, en el diseño de sistemas de trabajo han de tenerse en cuenta los factores personales, técnicos y organizativos, así como los efectos de sus interacciones.

Para Prado (2016) “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 decir, el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo”. Todo esto depende y varía según la capacidad de cada ser humano, ya que todos tenemos y desarrollamos habilidades diferentes, por lo que algunas personas son capaces de soportar más la presión que otras.

Las demandas cognitivas exigidas en el desempeño de un amplio número de puestos de trabajo hacen que el concepto de Carga Mental adquiera una importancia significativa en el área de la prevención de riesgos laborales y, en concreto, para el bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

Es frecuente que las condiciones de trabajo deriven en fatiga mental, que conlleva disminución del desempeño y reducción de la atención, lentitud de pensamiento y, en ocasiones, un aumento en el número de errores, olvidos y confusiones que a su vez llevan a un aumento de la probabilidad de que ocurran accidentes laborales. (Fernaud, Rolo, Díaz y Hernández, 2009).

“La carga de trabajo mental tiene efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales a corto, mediano y largo plazo que afectan el desempeño de los sujetos” (Gonzales y Gutierrez, 2006). Los cambios de humor, y de ansiedad son

factores desencadenantes que conllevan a situaciones difíciles en la que los empleados se ven afectados y alteran la percepción y la atención de las personas, dificultando la estabilidad emocional, conductual y física a la hora de realizar las actividades relacionadas al trabajo.

DEFINICIONES DE CARGA MENTAL	
AUTOR	DEFINICIÓN
Notas Técnicas de Prevención (NTP) 534	La Carga Mental es un conjunto de tensiones que tiene un individuo debido a las exigencias mentales a las que está sometido en la jornada laboral
Arquer (1999).	Es la relación de las exigencias y los recursos mentales que posee la persona para hacer frente a las tareas diarias.
Norma ISO 10075	Lo define con relación a la fatiga, hipervigilancia y monotonía de las tareas a las que los individuos realizan su trabajo diario.
Prado (2016)	Requerimientos cognitivos e intelectuales y una alta actividad mental que a lo larga de la jornada laboral un individuo realiza sus tareas diarias.
(Gonzales y Gutierrez, 2006).	Son los efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales que presenta un individuo debido a las exigencias de las diferentes tareas.

Tabla 1: Definiciones de Carga Mental

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Notas Técnicas de Prevención NTP 534, Arquer 1999, Norma ISO 10075, Prado 2016 y Gonzales y Gutierrez, 2006.

Características

La Carga Mental presenta una serie de características o aspectos fundamentales que es necesario tener en cuenta puesto que definen y dan idea de la complejidad de este concepto. Estos aspectos son los siguientes:

Se deben analizar las funciones cognitivas en cuanto a aspectos cuantitativos y cualitativos. Los cuantitativos son aquellos donde la Carga Mental está relacionada con la cantidad de información que se debe manejar en un puesto de trabajo, y los cualitativos en cambio se relacionan con la complejidad que tiene la tarea a realizar; es indispensable primeramente que se estudien estos 2 tipos de Carga Mental ya que están relacionados directamente con la salud de los trabajadores a la hora de realizar sus funciones diarias (Delgado, 2002).

CARACTERÍSTICAS DE LOS TIPOS DE CARGA MENTAL	
ASPECTOS CUANTITATIVOS	ASPECTOS CUALITATIVOS
<p>Sobrecarga mental cuantitativa:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Muchas operaciones en poco tiempo▪ Puede ser el gran volumen de trabajo, especialización, necesidad de mantener atención sostenida, ritmo de trabajo elevado.▪ Aparece en situaciones en las que la presión temporal o un ritmo rápido de trabajo dificultan el desempeño de la tarea.	<p>Sobrecarga mental cualitativa:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Excesiva dificultad de la tarea▪ Se produce en situaciones en las que las demandas cognitivas son superiores a los recursos que posee el trabajador, además de que la ejecución de tales tareas es extremadamente compleja.

<p>Subcarga mental cuantitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poco trabajo ▪ Aparece cuando el trabajador se enfrenta a pocas tareas y, además, éstas poseen pocas demandas cognitivas. 	<p>Subcarga mental cualitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tareas demasiado sencillas ▪ Surge cuando la tarea a realizar es demasiado sencilla y, además, hay tiempo suficiente para realizarla.
---	--

Tabla 2: Características de los tipos de Carga Mental

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Rivas y Gallego (2017)

“Hay que tener en cuenta que la actividad mental puede dar lugar, no sólo a situaciones de carga por exceso, sino también por defecto. En función de esto, podemos hablar de sobrecarga mental y de subcarga mental” (Delgado y Del Hoyo, 2002). Tanto la sobrecarga como la subcarga mental pueden tener efectos negativos sobre los trabajadores y afecta directamente en la salud del trabajador.

En los dos tipos de Carga Mental, los cuantitativos y los cualitativos, podemos distinguir la subcarga y la sobrecarga, por lo que es muy importante poder diferenciarlas, por ejemplo:

-La subcarga es la que no implica ningún compromiso mental por lo que para el empleado esto puede ser insuficiente y enojoso, y esta falta de estimulación para el empleado da consecuencias negativas al igual que una sobreestimulación.

-La sobrecarga en cambio es lo contrario a la subcarga, y es cuando el empleado está sometido a demasiadas exigencias mentales de las que debería lo que crea un conflicto y genera consecuencias negativas.

En cuanto a las diferentes investigaciones podemos encontrar algunas variaciones en lo que los autores describen, por lo que es importante también estudiarlas, compararlas y tener un conocimiento más general sobre los diferentes tipos de Carga Mental que podemos encontrar. En la página web de (Segundo de prevención, 2016) se relacionan las siguientes definiciones:

-Sobrecarga cuantitativa: se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo.

- Sobrecarga cualitativa: se produce cuando el trabajador tiene unas demandas mentales excesivas en relación con sus conocimientos y habilidades.
- Subcarga cuantitativa: situaciones en las que el trabajador tiene que realizar poco trabajo.
- Subcarga cualitativa: tareas demasiado simples o sencillas.

Características individuales

En las Notas Técnicas de Prevención (NTP) 534 se indica que se puede considerar que las características individuales influyen en la tensión experimentada, como consecuencia de las presiones que ejercen los diversos factores de Carga Mental de trabajo; estas características modifican la relación entre las presiones del trabajo y las tensiones de la persona en el sentido de que modulan la relación entre las exigencias de la tarea y el esfuerzo desplegado para satisfacerlas.

(Arquer, 1999) contemplaba las características individuales a las que están relacionadas con el tipo de estimulación personal, la autoconfianza, la motivación, las actitudes y los estilos de reacción, las capacidades, la cualificación, la capacitación, los conocimientos, la experiencia, el estado general, la salud, la constitución física, la edad, la nutrición, el estado real y el nivel inicial de activación, todas estas afirma son características propias e individuales que posee cada individuo lo cual lo diferencia de otro sujeto.

A diferencia de Prado (2015) quien define que las características individuales que influyen en la Carga Mental de trabajo son las de nivel de aspiraciones personales, la motivación, las actitudes y los estilos de reacción, las capacidades, autoconfianza, cualificación, capacitación, experiencia, los conocimientos, el estado general, la salud, constitución física, edad, nutrición, el estado real y el nivel inicial de activación son factores individuales importantes, y para poder encontrar el tipo de carga mental a la que las personas están sometidas primeramente se debe evaluar cuál de estos factores influyen en ellos y que efectos producen.

Ceballos et al (2015) nos dice que la Carga Mental es un constructo multidimensional el cual implica diferentes funciones cognitivas y que varía según la situación, características individuales y la cantidad de trabajo a la que esté relacionado el empleado en el puesto que se desempeña como ser:

-Tarea: memoria y atención

-Las características de la persona: nivel educativo y autoeficacia

-Las características de la situación: presión temporal.

-Características de la tarea: demandas de memoria y atención, presiones temporales y ritmo de trabajo, así como, las funciones a desempeñar, el grado de autonomía, y la interacción con otros

Factores de Carga Mental

Los factores se ven influenciados por varios aspectos como ser la cantidad de trabajo o el tiempo en que se debe realizar la tarea y obligaciones lo que causan cierto malestar (Inostroza Quezada y Perdomo Velez, 2014). Otros autores también refieren que los factores psicosociales y los factores relacionados con la organización del trabajo también influyen de forma considerable sobre las exigencias mentales de un determinado trabajo por lo que afecta en la realización de la tarea. (Delgado O. d., 2002)

En resumen, el conjunto de factores procedentes del entorno (condiciones sociales, físicas, de la organización y de la tarea) ejercen diversas presiones sobre la persona; la activación mental consecuente a las presiones externas del trabajo se expresa en cierto grado de tensión mental para dar respuesta a las demandas del trabajo (Arquer, 1999).

Factores que configuran la carga de trabajo mental y sus efectos

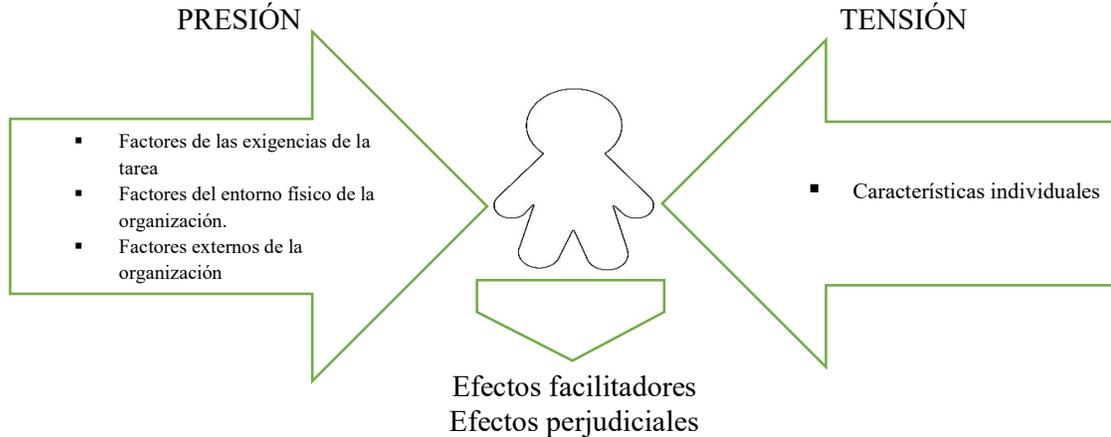


Gráfico 1: Factores de Carga Mental

Elaborado por: La investigadora

Fuente: (Arquer, 1999)

Los factores que contribuyen a la Carga Mental en el trabajo deben identificarse para cada puesto o situación de trabajo concreta y se pueden agrupar según procedan de:

- Las exigencias de la tarea: está relacionada con la atención sostenida, duración, responsabilidad, así como también el peligro al que se está expuesto.
- Condiciones acústicas: son aquellas que implican un ambiente sonoro y afecta la concentración.

Otro de los aspectos importantes que se debe tener en cuenta sobre los factores que contribuyen a una Carga Mental elevada es debido a las condiciones físicas del entorno en el que los trabajadores desempeñan sus funciones como ser los ruidos, olores, iluminación, humedad, calor o frío, todo esto perjudica la salud física y mental de los empleados, “se dificulta la percepción y el mantenimiento de la tarea por lo que se sobre carga las funciones cognitivas que el empleado debe tener ya que debe mantener un nivel de concentración para poder evitar posibles equivocaciones o accidentes” (Prado, 2015).

Los factores sociales y de organización juegan un papel muy importante ya que si en la organización se cuenta con un buen clima laboral, comunicación y buena

relación con compañeros de trabajo y los altos mandos es más fácil sobrellevar la Carga Mental ya que este tipo de ambientes contribuyen a elevar el autoestima y la Resiliencia en los trabajadores, ya que cuando el empleado se siente apreciado y comprendido, por parte de ellos se da un mayor compromiso a la hora de realizar sus tareas diarias.

Los factores sociales en la que la organización se desenvuelve es un factor importante para poder mantener la calma y el bienestar de los trabajadores (Prado, 2015) en su investigación decía que los estos factores incluyen:

- Tipo de organización laboral: su estructura de control y de comunicaciones.
- Clima social de la organización: aceptación personal y relaciones interpersonales.
- Factores de grupo: estructura de grupo, cohesión, etc.
- Jerarquía de mando: vigilancia, niveles de mando, etc.
- Conflictos: dentro de los grupos, entre grupos o entre personas, así como los conflictos sociales.
- Aislamiento en el trabajo.
- Trabajo a turnos.
- Relaciones con clientes, etc.

Exigencias

Las notas técnicas de prevención NTP 534, de Arquer (1999) indican en general, algunas de las exigencias de la tarea que determinan la carga de trabajo mental y la fatiga consecuente se pueden resumir en:

- “Atención sostenida sobre una o más fuentes de información (por ejemplo: observación de un monitor de control de procesos durante mucho tiempo).”
- “Tratamiento de la información, que se traduce en más o menos carga de trabajo mental, Según cuál sea el número y la calidad de las informaciones que se deben tratar y de las fuentes de información”.

- “El nivel de responsabilidad que la persona tiene asignado: ya sea responsabilidad por la salud y por la seguridad de terceras personas (clientes internos y externos de la empresa) ya sea por pérdidas de producción”.
- “La duración y el perfil temporal de la actividad: horarios de trabajo, pausas, trabajo a turnos”.
- “El contenido de la tarea: control, planificación, ejecución, evaluación.
- “El peligro que conlleva la tarea que debe realizar: por el lugar en que se desarrolla (aéreo, subterráneo...), por cuestiones de tráfico, por los materiales (explosivos, citostáticos...) que se manejan, etc”.

Exigencias físicas

En la realidad laboral no nos vamos a encontrar trabajos puramente físicos ni trabajos puramente mentales, sino que en cualquier tipo de actividad van a estar presentes ambos aspectos que la persona pueda desarrollar para poder realizar cierta actividad que está ligada a su trabajo. Sin embargo, desde un punto de vista teórico, sí vamos a diferenciar el trabajo físico del trabajo mental, según el tipo de actividad que predomine en la actividad laboral del trabajador.

Es decir, cuando la actividad desarrollada sea predominantemente física, hablaremos de trabajo físico o muscular y, por lo tanto, de “Carga Física de Trabajo”, y cuando, por el contrario, la actividad implique un mayor esfuerzo intelectual, hablaremos de trabajo mental, y, en consecuencia, de “Carga Mental de Trabajo” (Delgado y Del Hoyo, 2002).

La Carga Mental y la Psicología

La Carga Mental resulta un aspecto importante para la Psicología debido a los efectos psicológicos que se producen cuando queremos desempeñar alguna función en específico. Los cambios y avances tecnológicos permiten facilitar algunas de las funciones que años atrás eran más manuales y con más demanda física, en cambio, con la tecnología se ha remplazado mucha mano de obra permitiendo que las empresas sean más eficientes en los trabajos, por lo que los empleados se enfrentan a nuevos métodos laborales que implican una alta

demanda de atención y concentración y poca actividad física en comparación con la manera que se hacía con anterioridad de la llegada de la tecnología.

Bolger, Longis, Kessler y Schilling, citados por Gonzáles y Gutierrez (2006) consideran que “La carga de trabajo mental tiene efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales a corto, mediano y largo plazo que afectan el desempeño de los sujetos, siendo los siguientes los de mayor impacto: cambios de humor y altos niveles de ansiedad”.

Las condiciones de trabajo juegan un papel muy importante en el empleado ya que ellos deben mantener su concentración y atención a sus actividades y si esta se ve interrumpida por factores externos, afectan al trabajador directamente y generan estrés, si bien sabemos que el estrés tiene efectos negativos en la salud mental del trabajador, en muchas investigaciones psicológicas se afirma que el estrés no solo afecta en desempeño de las personas en sus trabajos si no que va mucho más allá y afecta a la salud de los trabajadores.

Landsbergis, et al, citados por Gonzáles y Gutierrez (2006) afirman que “el estrés se manifiesta en el plano fisiológico, por ejemplo, por la reactividad del ritmo cardiaco, el incremento de presión sanguínea sistólica y disminución del tono vagal” y tiene una influencia en el consumo de sustancias como el tabaquismo, alcoholismo, abuso de drogas, y realización de actos antisociales y agresivos por lo que existe una tendencia a los accidentes y errores, esto puede generar problemas de relaciones en el trabajo, ya que puede llegar a la pérdida del mismo afectando así en lo laboral, social y familiar, es por esto que es importante cuidar la salud mental de todos los trabajadores, realizando evaluaciones y verificando que las condiciones de trabajo sean las más óptimas para no distraer o interrumpir al empleado a la hora de realizar sus actividades laborales.

Una organización que cuida la salud mental y psicológica de los empleados es una empresa que es más productiva, ya que si se preocupa por estos detalles y evalúa el nivel de exigencias que la tarea demanda, podrán dar a soluciones a los

posibles problemas que los trabajadores enfrentan, ya que si las tareas son muy repetitivas o si las condiciones no son las más óptimas generan toda este seria de inconvenientes afectando la productividad y el clima laboral, si se logra prever y anticiparse a todo esto con tiempo podrían llegar a una armonía en toda la organización y a lograr las metas propuestas con tiempo y sin pérdidas.

Evaluación de la Carga Mental

Para la evaluación de la Carga Mental se han empleado diferentes métodos en los cuales se permite especificar el tipo de trabajo en el que se desarrolla la persona, dado que existen diferentes niveles de Carga Mental, Aguila (s/f) indica que la evaluación de la Carga Mental se puede clasificar de la siguiente manera:

- 1.- Indicadores fisiológicos
- 2.- Estimación subjetiva de los sujetos (cuestionarios)
- 3.- Método de la doble tarea
- 4.- Análisis de las variaciones de comportamiento operativo

Los métodos más utilizados para la evaluación de la carga mental se han clasificado en 3 categorías según Rubio, Luceño, Garcia y Diaz (2007):

- 1- Procedimientos basados en el rendimiento (tarea simple y tarea múltiple)
- 2- Procedimientos subjetivos
- 3- Medidas fisiológicas

La evaluación basada en el rendimiento como índice de Carga Mental está relacionada con el aumento y la dificultad de la tarea; puede disminuir el rendimiento cuando la exigencia de la tarea y su complejidad va en aumento.

La evaluación por procedimientos subjetivos se relaciona con los sentimientos subjetivos de esfuerzo por parte del empleado, y estos son mucho más fáciles de ser evaluados. La técnica de evaluación subjetiva más antigua es Escala de Cooper-Harper, y entre las más destacadas hoy en día se encuentran el SWAT (Subjective Workload Assessment Technique) y NASA- TLX (Task Load Index)

la cual fue desarrollado por Hart y Staveland en 1988, siendo esta última la que se utilizó en esta investigación para evaluar la Carga Mental.

La aplicación del instrumento NASA-TLX requiere dos fases: una de obtención de la importancia inicial que tiene cada dimensión de Carga Mental para cada individuo y otra de evaluación. En la primera fase, los sujetos realizan todas las comparaciones binarias entre las seis dimensiones (en total 15 comparaciones), señalando cuál de las dos les parece mayor fuente de Carga Mental. (Rubio, Luceño, García, y Jaen, 2007).

La evaluación de la Carga Mental mediante el instrumento NASA-TLX comprende 6 dimensiones en la cual los empleados señalan cuál es la que más Carga Mental percibe a la hora de realizar sus funciones, las dimensiones que comprende el instrumento son:

DEMANDA MENTAL	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea (pensar, decir, calcular, recordar, mirar, buscar, etc.).
DEMANDA FÍSICA	Cantidad de actividad física que requiere la tarea (pulsar, empujar, girar, deslizar, etc.).
DEMANDA TEMPORAL	Nivel de presión temporal sentida. Razón entre el tiempo requerido y el disponible.
RENDIMIENTO	Hasta qué punto el sujeto se siente insatisfecho con su nivel de rendimiento.
ESFUERZO	Grado de esfuerzo mental y físico que tiene que realizar el sujeto para obtener su nivel de rendimiento.
NIVEL DE FRUSTACIÓN	Hasta qué punto el sujeto se siente inseguro, estresado, irritado, descontento, etc. durante la realización de la tarea.

Tabla 3: Dimensiones del instrumento NASA-TLX

Elaborado por: La investigadora

Fuente (Rubio, Luceño, García, y Jaen, 2007).

Modelos de Carga Mental

Los modelos de Carga Mental han ido surgiendo en los diferentes sistemas de procesamiento de información del ser humano, y se han ido desarrollando e investigando con el paso del tiempo. Los modelos de Carga Mental tienen su origen en la Teoría de la Información desarrollada por Shannon y Weaver en 1949, sin embargo, esta desapareció a finales de los años 50 ya que su interés estaba más relacionado con la investigación de las tareas simples que servían para explicar el comportamiento humano.

Luego surgen los primeros modelos atencionales de carga mental los cuales fueron llamados “modelos filtros” propuesto por Broadbent en 1958. Estos estaban centrados en el carácter selectivo de la atención; el filtro es el canal de la información y comunicación y este último está situado detrás el filtro del cual surge toda la información que se necesita para ver el origen de la Carga Mental.

En la actualidad el modelo más aceptado es el de Wickens desarrollado en 1980 el cual explica la Carga Mental y el comportamiento de los individuos que se enfrentan con la realización de tareas complejas, Wickens (citado por Fuentes, 2002) afirma que Wickens clasifica estos recursos en función del siguiente esquema tridimensional:

- a) Estados de procesamiento (perceptivo-central y de respuesta)
- b) Códigos de procesamiento (espacio y verbal.)
- c) Modalidades de input (visual y auditivo) y de respuesta (manual y oral.)

Las tareas demandan más de estos hipotéticos recursos a medida que se tornan más difíciles o se requiere un nivel de rendimiento más elevado.

Causas y consecuencias

Cada persona responde de manera diferente frente a factores puedan generarle exceso de Carga Mental. Esto ha sido reconocido en la Normas técnicas de prevención (NTP) 534 (1999) donde se destaca que el desempeño de tareas o actividades muy largas, uniformes o repetitivas puede comportar somnolencia,

disminución de la capacidad de reacción y, en definitiva, un estado de activación reducida, de lenta evolución, que se traduce en fluctuaciones en el rendimiento, así como en una desagradable sensación personal de monotonía; ésta, se etiqueta como hipovigilancia, especialmente de actividades de detección muy poco variadas.

Para poder llegar a este estado la persona debe estar realizando continuamente tareas repetitivas que le produzcan un estancamiento y una inestabilidad nerviosa, desequilibrando a la persona produciéndose sensaciones de ahogo y sentimientos de tristeza, enojo, o ira, los cuales afectan en la realización de las tareas por lo que lo puede llevar a pensar en abandonar la tarea o renunciar. “La saturación mental se diferencia de la sensación de monotonía y de la hipovigilancia ya que el nivel de activación de la persona es invariable o creciente y está asociado a emociones negativas”. (Prado, 2016)

RESILIENCIA

Definición Resiliencia

La Resiliencia es un término que ha tenido diferentes definiciones según los autores en diferentes investigaciones y artículos. Se ha caracterizado como una fortaleza que se desarrolla en contextos sociales, sin embargo, en otros, se debe a factores neurológicos o genéticos pese a lo cual existen ciertas similitudes para definirlo.

Arrogante (2015) en su investigación Resiliencia en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones, afirma que la palabra Resiliencia procede del vocablo anglosajón *resilience* que significa recuperarse o saltar hacia atrás.

La Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2018) define a la resiliencia como:

Del ingl. *resilience*, y este der. del lat. *resiliens*, *-entis*, part. pres. act. *deresilīre* 'saltar hacia atrás, rebotar', 'replegarse'.

1. f. Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.
2. f. Capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperarse a su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que ha bía estado sometido.

Cabanyes (2010) la define como “la capacidad de recuperarse de situaciones traumáticas extremas. La Resiliencia refleja la confluencia dinámica de factores que promueven la adaptación positiva a pesar de la exposición a experiencias adversas”, considerándola como un tipo de adaptación psicosocial en las personas y que está relacionada estrechamente con la Salud Mental.

En las últimas investigaciones ha surgido un interés importante relacionado con el papel de la personalidad y la neurobiología con relación con la Resiliencia.

Becoña (2006) lo expresa como la “capacidad de superar los eventos adversos, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias muy adversas (muerte de los padres, guerras, graves traumas, etc.)”. Este autor concluye que:

La Resiliencia es un término útil pero que precisa tanto una mayor clarificación conceptual como la realización de estudios para comprobar la utilidad del constructo a nivel explicativo, para la prevención y para el tratamiento de los distintos trastornos psicopatológicos. (Becoña, 2006)

Por lo que respecta al significado psicológico de la palabra Resiliencia, diferentes autores han tratado de definirlo, generándose numerosas definiciones de la misma. Fletcher y Sarkar citado por (Becoña, 2006) señalan que, a pesar de que la Resiliencia ha sido conceptualizada de muy diversas maneras, la mayoría de las definiciones están basadas alrededor de dos aspectos centrales: la adversidad y la adaptación positiva. De esta forma, para que la Resiliencia sea demostrada, tanto la adversidad como la adaptación positiva deben ser evidentes. Por un lado, la adversidad habitualmente incluye a las circunstancias vitales negativas que se conoce que están estadísticamente asociadas con dificultades de adaptación.

Teniendo en cuenta la severidad contextual, se puede distinguir desde una Resiliencia contra las dificultades cotidianas habituales, como el estrés laboral (es decir, adversidad media) hasta una Resiliencia contra el estrés severo ocasional, tal como lo es la pérdida de un ser querido (es decir, adversidad elevada).

El cuanto a la Resiliencia relacionada con la Salud Mental, Saavedra y Villalta (2008) expresan que “el término “Resiliencia” recién aparece en la literatura especializada de la Salud Mental como una hipótesis explicativa de la conducta saludable en condiciones de adversidad o alto riesgo.” De esta manera el autor trata de explicar que la Resiliencia se relaciona con otros términos o factores como la vulnerabilidad a la que algunas personas están expuestas o a factores de

riesgo como ser ambientales o de tipo social que influyen en el comportamiento y la salud de los seres humanos.

Arciniega y Uriarte (2010) señalan que la Resiliencia “se introduce en la Psicología en la década de los ochenta a partir de los estudios de E.E. Werner y R.S. Smith (1982), en una época en la que predominaba el concepto de vulnerabilidad.” E. Werner realizó una evaluación en el año 1955 a 698 recién nacidos en la isla Kauai en el archipiélago de Hawai a familias en situación de vulnerabilidad para poder observar las conductas que eran de tipo resilientes y poder llegar a una conclusión en su investigación, luego a observar que los niños nacidos y crecidos en estas situaciones adversas eran más optimistas y determino que eran más resistentes que aquellos que nacieron en situaciones más cómodas y con el acceso a todo lo básico.

DEFINICIONES DE RESILIENCIA	
Diccionario de la real academia española, RAE (2018)	Saltar hacia atrás, rebotar, replegarse, capacidad que tiene un ser vivo de sobreponerse y adaptarse a adversidades
Cabanyes (2010)	Capacidad de recuperarse de situaciones traumáticas extremas
Becoña (2006)	Superar los eventos adversos, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias
Fletcher y Sarkar citado por Becoña (2006)	Se basa en 2 aspectos centrales: la adversidad y la adaptación positiva

Tabla 4: Definiciones de Resiliencia

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Real academia española RAE 2018, Cabanyes 2010, Fletcher y Sarkar citado por Becoña 2006

Antecedentes

“Aunque para los científicos es un tema de las últimas décadas, la Resiliencia es una cualidad universal que ha existido desde siempre. Los historiadores la han reflejado al describir las maneras en que las personas y los pueblos afrontan las adversidades y progresan culturalmente.” (Arciniega y Uriarte, 2010) Como podemos ver en los cuentos para niños la literatura también está llena de personajes que han vivido en la desgracia y han sido capaces de sobreponerse: “El patito feo”, Pulgarcita, La Cenicienta, La sirenita, entre otros cuentos para niños todos ellos se pueden observar cómo personajes resilientes que a pesar de las dificultades y adversidades han podido salir victoriosos con un buen manejo de la situación.

Desde tiempos históricos se han presentado situaciones difíciles para el ser humano donde se ha podido observar su capacidad de Resiliencia. Ciertamente la mayor parte de las personas resilientes no acuden por los servicios de salud ni de trabajo social, son “socialmente invisibles”, pero ciertamente existen (Arciniega y Uriarte, 2010). Los profesionales que trabajan con casos de personas en conflicto social y marginación los conocen de forma intuitiva desde hace mucho tiempo.

Es importante destacar que, aunque en las investigaciones actuales se utiliza el término Resiliencia, en algunas culturas antiguas se han conocido a estas personas por nombres diferentes dependiendo cada país, destacando la fuerza y la capacidad de estas personas para sobreponerse a adversidades. En algunos países se les conocen a estas personas con nombres diferentes como en Noruega, por ejemplo, a estos niños les llaman “niños diente de león”, por su similitud con la planta frágil que crece por todas partes, incluso en medios muy difíciles.” (Arciniega y Uriarte, 2010) “En la India les representan con la flor de loto, porque es capaz de nacer en aguas sucias.” (Vanistendael y Lecomte, citado por Arciniega y Uriarte, 2010)

Arciniega y Uriarte (2010) citan a Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, quienes en 1996 refieren que “los indios navajos del suroeste de Estados Unidos tienen el

término *mandala* para designar la fuerza interna que hace que un individuo enfermo pueda resistir y sobreponerse a la enfermedad y alcanzar paz y orden interno.” Un término muy conocido hoy en día pero con diferentes definiciones sin embargo en esta parte del mundo desde hace muchos años atrás tenía específicamente un término importante relacionado con la resiliencia de igual manera cita a Wolin (1993) quien dice que “han utilizado el concepto de *mandala de la resiliencia* para describir a las personas, niños y adultos, que poseen esa fuerza interior, que incluye las siguientes características: introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, sentido del humor, creatividad y moralidad.

Características

Así como hemos visto las diferentes connotaciones que se le han dado a la Resiliencia en diferentes partes del mundo, muchos investigadores han observado que una persona puede tener diferentes características que definen su personalidad y su manera de ser, no todos somos iguales cada uno es diferente según el contexto social donde se desenvuelva, la Resiliencia de igual manera es un rasgo característico que define a un individuo que lo ayuda a seguir adelante, a ser una persona más optimista y positiva frente a situaciones adversas que se le puedan presentar y le ayuda a sobresalir del resto de personas que no saben cómo lidiar con problemas ya sean de tipo social, familiar o laboral.

Saavedra y Villalta (2008) dice que, “la Resiliencia es un rasgo personal cultivado a lo largo de la historia del sujeto, y que posiblemente, se ha constituido como vínculo temprano siendo condición para el desarrollo de una particular apropiación de los sucesos de la vida.” Por lo cual según el autor dice que este rasgo es distintivo y que en la vida se ha ido aprendiendo a medida que se relaciona con otros individuos.

Cabanyes (2010) en cambio, en su investigación define a las características citando a Harvey el cual señaló las características de una persona resiliente como:

- 1 control del proceso de recuerdo de las experiencias traumáticas;

- 2 integración de la memoria y los afectos;
- 3 regulación de los afectos en relación al trauma;
- 4 dominio de la sintomatología;
- 5 autoestima;
- 6 cohesión interna (pensamientos, afectos y acciones);
- 7 establecimiento de vínculos seguros;
- 8 comprensión del impacto del trauma, y
- 9 elaboración de un significado positivo.

De esta forma podemos decir que la Resiliencia ha sido considerada como una capacidad que permite evitar, prevenir las consecuencias negativas en diferentes situaciones que puedan tener a futuro y también como la capacidad de poder recuperarse y enfrentar las consecuencias adversas de dichos eventos (Westrum, 2006).

Cualidades

A una persona no se le define más o menos resiliente por la cantidad de cualidades que posee, ya que la Resiliencia ha sido un constructo social que se ha investigado desde las etapas previas a la niñez, e inicialmente fue investigado en personas con esquizofrenia y en niños y familias en situación vulnerable, ya que se observaba que a medida las personas pasan por situaciones negativas en sus vidas se va desarrollando la capacidad de Resiliencia en ellos, y las distintas cualidades se diferenciaban de acuerdo a las diferentes situaciones negativas experimentadas, esto no quiere decir que todo individuo que pasa mayor situaciones adversas en su vida se va caracterizar con mayor resiliencia, ya que existen personas en situaciones vulnerables y en riesgo que no tienen tan elevada esta capacidad de sobreponerse con facilidad a las adversidades de la vida.

Factores: personalidades resilientes

Saavedra y Villalta (2008) en su investigación afirma que los factores Resiliencia está relacionada a términos como: “factores protectores, factores de riesgo y vulnerabilidad, los cuales describen los elementos predisponentes del

sujeto.” Y los cuales están relacionados con los factores contextuales y personales en los individuos, pero no existe aún un modelo conceptual que los relacione para poder explicar el comportamiento del individuo en situación de adversidad. Por lo tanto, Saavedra y Villalta (2008) en su investigación, citan a Kotliarenco, el cual afirma que “la Resiliencia resulta de factores protectores como: autoestima consistente, introspección, independencia, capacidad para relacionarse, iniciativa, humor, creatividad, moralidad y pensamiento crítico.”

Saavedra y Villalta (2008) determinan 12 factores en individuos resilientes y los reagrupan en 4 ámbitos. Estos factores describen distintas modalidades de interacción del sujeto: consigo mismo, con los otros, con sus posibilidades.

Las 12 categorías se señalan y definen en la siguiente tabla:

	Condiciones de base	Visión de sí mismo	Visión del problema	Respuesta resiliente
Yo soy,	F1:	F2:	F3:	F4:
Yo estoy	Identidad	Autonomía	Satisfacción	Pragmatismo
Yo tengo	F5:	F6:	F7:	F8:
	Vínculos	Redes	Modelos	Metas
Yo puedo	F9:	F10:	F11:	F12:
	Afectividad	Autoeficacia	Aprendizaje	Generatividad

Tabla 5: 12 Factores en individuos Resilientes

Elaborado por: La investigadora

Fuente: (Saavedra y Villalta, 2008).

Resiliencia y Salud Mental

La Salud Mental y la Resiliencia están orientados al bienestar de un individuo Cabanyes (2010) dice que la Resiliencia “es un componente de la adecuada adaptación psicosocial y se asocia con la Salud Mental. En los últimos años, se ha acentuado el interés por el potencial papel de la personalidad y la neurobiología en la configuración de la Resiliencia.”

El concepto Resiliencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la salud y se ha expandido a otros contextos, como el de la educación y la política social, con aplicaciones en el campo de la empresa y del bienestar público, pero siempre con marcadas connotaciones en la salud mental.

Es entonces que la Resiliencia está ganando cada vez más campo y en la salud, la psicología aporta el bienestar emocional y psíquico y al incrementar el nivel de Resiliencia en las personas cuando se tratan por diferentes problemas mentales, diversos estudios que se han realizado apuntan que la relación en cómo funciona el cerebro está relacionado a la capacidad de Resiliencia.

Cabanyes (2010) manifiesta que:

El hemisferio derecho se ha asociado con el manejo de experiencias negativas y de privación, y el izquierdo con las positivas y de logro. En esta línea, algunos datos apuntan a una diferente activación cerebral en relación con la capacidad resiliente y fundamentan su sustrato neurobiológico que implica a estructuras del sistema límbico con una cierta lateralización hemisférica.

Las investigaciones recientes sugieren que existe la presencia de un sustrato neurobiológico que lleva relación en gran medida con la genética, y está relacionado con los rasgos de la personalidad que tienen los seres humanos, algunos que se desarrollan a través del aprendizaje social y algunos generan vulnerabilidad y a desarrollar ciertas psicopatologías relacionadas como ansiedad, estrés, problemas emocionales y trastornos de la personalidad (Cabanyes, 2010).

Diversas investigaciones están encaminadas a tener una buena salud mental y promover hábitos saludables, la psicología como la Resiliencia abarcan campos dentro de la salud y el bienestar humano y se relaciona con todo tipo de ambientes al que un individuo está relacionado.

Otras investigaciones en las Neurociencias consideran que las personas más resilientes son aquellas que han enfrentado y soportado grandes situaciones de

estrés, obteniendo un equilibrio emocional frente a acontecimientos y situaciones estresantes, afrontando los problemas de manera más racional y equilibrada a diferencias de las personas que no han sufridos grandes dificultades en su vida (Perea, 2016).

Resiliencia y Carga Mental

Estudios recientes de Psicología se han centrado en la prevención de situaciones estresantes en lo social, familiar y laboral; especialmente la Psicología Positiva trabaja en desarrollo de las emociones positivas que promuevan al bienestar de las personas potenciando las virtudes y fortalezas que estas tienen, es por ello que las empresas, en la actualidad, implementan programas de capacitación para el control y el manejo de situaciones estresantes producidas por la Carga Mental asociada al puesto de trabajo y poder ayudar a elevar el nivel de Resiliencia en los trabajadores ya que si no se dificulta o minimiza la capacidad de producción que ellos pueden tener.

Esto hace importante que las organizaciones conozcan el concepto de Resiliencia para poder trabajar en el manejo e incremento de esta en los trabajadores desarrollando programas de entrenamiento que permitan a los empleados potenciarla en especial a aquellos que tienen puestos en los cuales requieren una mayor demanda de Carga Mental y física; si esto no se detecta a tiempo el empleado puede llegar a presentar el síndrome del trabajador quemado (Burnout) u otros problemas psicológicos o físicos.

Justificación

Hoy en día las organizaciones buscan la manera de llevar un ritmo de trabajo saludable, sin violentar los derechos de los trabajadores, sin embargo, algunas veces este aspecto no es tomado muy en cuenta en algunas organizaciones y como consecuencia se originan problemas de salud física y mental en los trabajadores que, a su vez, conllevan a reducir la concentración y el nivel de atención y a aumentar la frecuencia de los errores lo que puede llevar a ocasionar accidentes laborales muy serios y podrían llegar hasta la muerte. En estas organizaciones la

Carga Mental tiende a ser alta y se relaciona de igual manera con manifestaciones psicológicas que aparecen en los trabajadores como consecuencia de la misma.

La evaluación de la Carga Mental en algunas organizaciones es relativamente reciente y a medida que las investigaciones han ido avanzando muchas definiciones han surgido evidenciando el interés por conocer acerca del bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Diferentes aspectos han sido estudiados en relación con la Carga Mental y uno de ellos es la Resiliencia. A pesar de que la Resiliencia se ha relacionado con una disminución de la Carga Mental existen pocas investigaciones que aborden esta relación en estudios realizados a nivel internacional y en Ecuador. En la cooperativa Andalucía no existen estudios que evalúen la Carga Mental y la Resiliencia, a pesar de ser considerada esta última como un componente muy importante para la adaptación psicosocial de todo individuo y en particular en una organización que debe tomar en cuenta el bienestar y salud mental de todos los empleados para que puedan tener la capacidad de crecer y desarrollarse.

La presente investigación permitirá estudiar, de manera más amplia, los problemas que están afectando a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía LTDA en relación a la Carga Mental y la capacidad de Resiliencia que estos poseen, lo que permitirá a los directivos de la empresa el poder plantear alternativas de mejora en pro de los trabajadores y por ende de la empresa.

Es por esto que es importante realizar esta investigación, que permitirá conocer la Carga Mental existente, al ser esta un factor de riesgo para los empleados y las organizaciones; si las empresas concientizan la necesidad de mantener un ambiente sano y adecuado frente a la Carga Mental este sería un cambio beneficioso para todos.

Los beneficiarios de esta investigación serán 100 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía al norte de Quito en el año 2019, a los cuales se

les medirá el nivel de Carga Mental y de la Resiliencia y poder determinar y otorgar la ayuda e información para prevenir posibles riesgos sobre este problema y alcanzar el bienestar de todos.

OBJETIVOS:

Objetivo General

Determinar la relación entre Carga Mental y Resiliencia en trabajadores de la cooperativa Andalucía LTDA de la ciudad de Quito en el año 2019

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de Carga Mental en trabajadores de la cooperativa Andalucía LTDA de la ciudad de Quito en el año 2019

Determinar el nivel de Resiliencia en trabajadores de la cooperativa Andalucía LTDA de la ciudad de Quito en el año 2019

Diseñar un programa de intervención que responda a los resultados obtenidos en el estudio, con talleres dirigidos a disminuir la Carga Mental y a fortalecer la Resiliencia en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Andalucía LTDA en la ciudad de Quito en el año 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

Se realizó un estudio cuantitativo, correlacional, de campo, transversal, no experimental.

Diseño de investigación

Tendrá además un alcance descriptivo porque se busca identificar las características, objetivos de las personas. La cual utiliza estadísticas, prueban hipótesis, hacen análisis de causa-efecto.

Investigación Correlacional

Este tipo de investigación es para saber cómo se comporta una variable en relación con otras variables, en el caso de que estén correlacionadas, significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser positiva o negativa.

Investigación Transversal

Este método permite al investigador recoger y analizar datos en un momento determinado.

Investigación de campo

Permite recolectar datos de primera mano en el ambiente o lugar donde se desenvuelven las personas, si bien en este caso en el lugar de trabajo, el cual es una fuente indispensable para el análisis de la presente investigación.

Área de estudio:

Psicología Organizacional

Enfoque: Cuantitativo

Es ampliamente utilizada para la recolección de datos a través de bancos de preguntas previamente establecidas para la investigación, probando las hipótesis planteadas, por medio de análisis estadísticos, estableciendo patrones de comportamiento sobre diferentes temas de investigación.

Población y muestra

La población quedó constituida por 100 trabajadores de las diferentes áreas de la cooperativa Andalucía.

La selección de la muestra fue intencional.

Criterios de inclusión.

1. Ser trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía
2. Trabajadores que expresen su consentimiento informado para participar en la investigación.

Criterios de exclusión.

1. Trabajadores que expresen su deseo de no participar en la investigación.
2. Trabajadores con menos de 6 meses de labor.

La muestra quedó conformada por los 100 trabajadores entre 21 a 62 años de edad, de los cuales 54 son hombres y 46 mujeres; un total de 100 como se detalla en la siguiente tabla:

Trabajadores	Hombres	Mujeres	Total
Entre 21 a 62 años	54	46	100
Total	54	46	100

Tabla 6: Población y Muestra
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Campo de investigación

Instrumentos de investigación

Se utilizaron dos instrumentos de investigación: el Test NASA-Task Load Index (NASA-TLX) para medir la Carga Mental y Escala de Resiliencia (ER) para medir la Resiliencia.

Test NASA-Task Load Index (NASA-TLX)

El NASA TLX es un procedimiento de valoración multidimensional que da una puntuación global de carga de trabajo, basada en una media ponderada de las puntuaciones en seis subescalas, de fácil uso y de aplicarse.

Ha sido ampliamente usado en diversas investigaciones. El Alpha de Cronbach ha sido superiores a 0.80. Además, los coeficientes de correlación entre los ítems y el total de la escala son superiores a 0.60, es una herramienta útil para el diagnóstico de niveles de Carga Mental.

Es tipo cuestionarios con preguntas cerradas y de selección múltiple con una escala de ponderación, el desarrollo de la técnica TLX ha supuesto un programa muy extenso de investigación (Hart y Staveland, 1988), mediante el cual ha quedado demostrada su sensibilidad empleando una gran variedad de tareas, ha sido validada y adaptada en varios países del mundo debido a su fiabilidad al medir la Carga Mental.

Hart y Staveland (citados por Diaz, Rubio, Garcia, y Luceño, 2010) refieren que:

Este instrumento se basa en el supuesto de que la Carga Mental es un constructo hipotético que representa el costo en el que incurre el trabajador al tratar de alcanzar un nivel específico de rendimiento. De esta forma el nivel de Carga Mental surgiría de la interacción entre los requisitos de una tarea, las circunstancias bajo las que ésta es realizada y las habilidades, conductas y percepciones del operador.

La técnica NASA-TLX distingue las seis dimensiones de Carga Mental siguientes:

- Esfuerzo. Grado de esfuerzo mental y físico que tiene que realizar el sujeto para obtener su nivel de rendimiento.
- Demanda mental. Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea (pensar, decidir, calcular, recordar, mirar, buscar, etc.).

- Demanda física. Cantidad de actividad física que requiere la tarea (pulsar, empujar, girar, etc.).
- Demanda temporal. Nivel de presión temporal sentida. Razón entre el tiempo requerido y el disponible.
- Rendimiento. Hasta qué punto el individuo se siente satisfecho con su nivel de rendimiento.
- Nivel de Frustración. Hasta qué punto el sujeto se siente inseguro, estresado, irritado, descontento, etc. durante la realización de la tarea.

Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young

El segundo cuestionario que se utilizó para medir la Resiliencia es Escala de Resiliencia (ER), se encuentra formada por 25 ítems en escala tipo Likert que va de 1 a 7 que van desde “Totalmente desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”, compuesta por dos dimensiones: competencia personal y de aceptación de sí mismo de su vida.

Es un cuestionario fácil de aplicar y entendible tiene un nivel de fiabilidad con un índice de consistencia interna: alfa de Cronbach de 0.93., ha sido traducido en varios idiomas y utilizado en numerosas investigaciones en el mundo. Son calificados positivamente, con una puntuación máxima posible de 175 y una mínima de 25. Castilla et al., (2014)

La versión ER ha sido traducida a diferentes idiomas y estudiada en relación a sus propiedades psicométricas alrededor del mundo. Entre lo 25 ítems las dimensiones están divididas de la siguiente manera:

Dimensiones / Factores	Ítems	Puntuación mínima	Puntuación Maxima
F1. Confianza y sentirse bien solo	2, 3, 4, 5, 6, 8, 15, 16, 17, 18	10	70
F2. Perseverancia	1, 10, 21, 23, 24	5	35
F3. Ecuanimidad	7, 9, 11, 12, 13, 14	6	42

F4. Aceptación de uno mismo	19, 20, 22, 25.	4	28
-----------------------------	-----------------	---	----

Tabla 7: Dimensiones y puntuación

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Castilla et al., (2014)

Procedimientos para obtención y análisis de datos

- Se realizó una evaluación a 100 trabajadores con los cuestionarios (Test NASA-TLX y Escala de Resiliencia (ER))
- Para la evaluación a los trabajadores se fue de puesto en puesto dentro de la empresa, en un horario determinado.
- Luego se les explicó cómo se deben llenar los cuestionarios, orientando en las dudas.
- Recopilada la información se procedió a clasificarla entre información oportuna y fallida
- Luego de recoger las evaluaciones se las codificó a cada una con el objetivo de resguardar la identidad del trabajador
- Una vez codificado se procedió a pasar los datos al programa Excel para luego enviarlos al programa SPSS.
- Se observó el diagnóstico del comportamiento de la variable independiente en relación con la variable dependiente y determinar si existe alguna correlación entre las 2.

Actividades

- Recopilación de información de fuentes bibliográficas
- Explicación de la metodología (métodos, técnicas, población y muestra)
- Resultados: se procedió a la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos en el la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía LTDA posteriormente se procedió a la tabulación de resultados, análisis e interpretación de los mismos y la verificación de hipótesis con el uso de SPSS
- Se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones según los objetivos generales y específicos del proyecto

- Se realizó la propuesta en base a los resultados obtenidos para modificar la problemática.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Datos estadísticos

EDAD

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		37.91
Mediana		36.00
Moda		29
Mínimo		21
Máximo		62

Tabla 8: Datos estadísticos según el rango de edad

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

Descripción

Según los datos obtenidos el rango de edad de los participantes está entre los 21 años de edad hasta los 62 años, y los resultados estadísticos indican que la media está en 37 años, la mediana en 36 y con una moda de 29.

Nivel de Carga Mental

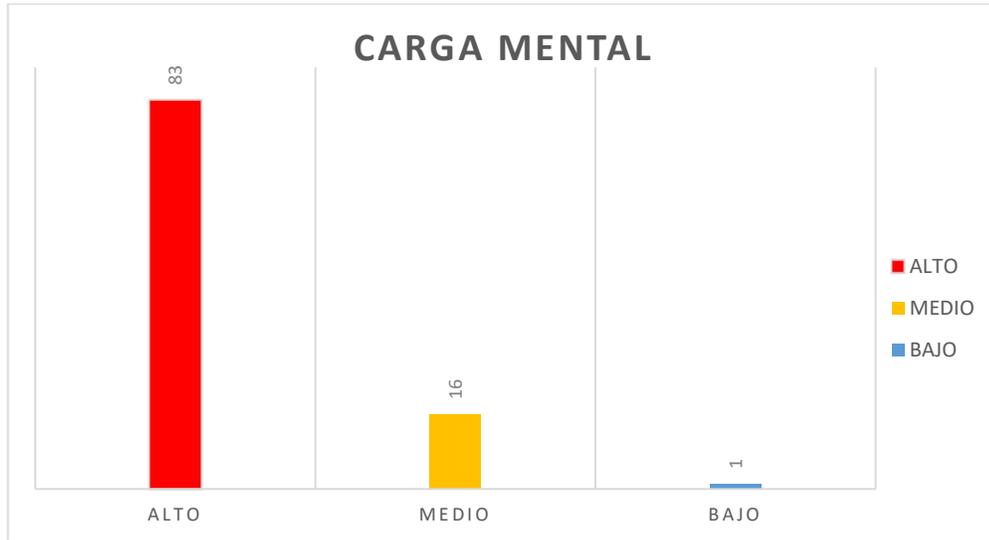


Gráfico 2: Nivel de Carga Mental

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

NIVEL	Carga Mental
ALTO	83
MEDIO	16
BAJO	1
Total	100

Tabla 9: Nivel de Carga Mental

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

Descripción

Se pudo comprobar en los datos obtenidos que el 83% de la población tienen un alto nivel de Carga Mental, mientras que en nivel medio un 16% y en bajo 1%.

Porcentaje de hombres y mujeres del total de muestra

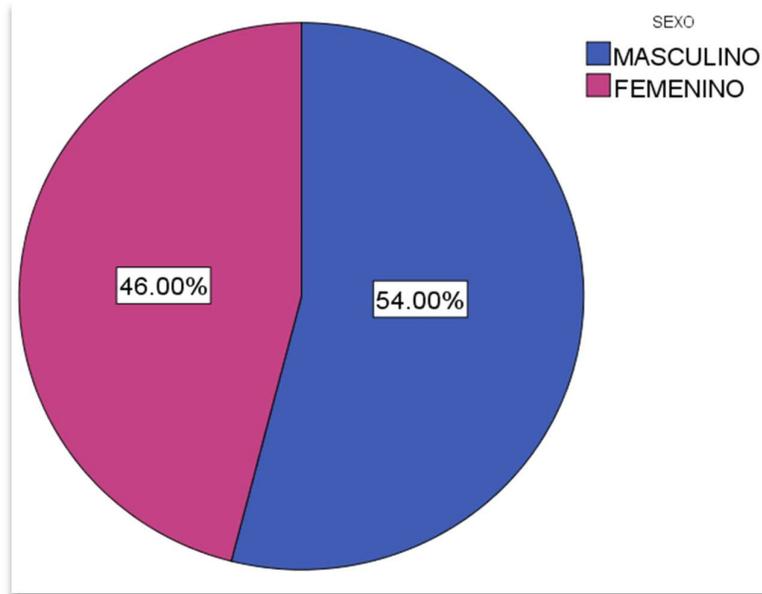


Gráfico 3: Población hombres y mujeres

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

Descripción

El total de los participantes para la recolección de datos de la siguiente investigación fue de 100 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía de los cuales 54 son mujeres y 46 son hombres empleados de la Cooperativa al momento de la investigación.

Carga Mental y Sexo

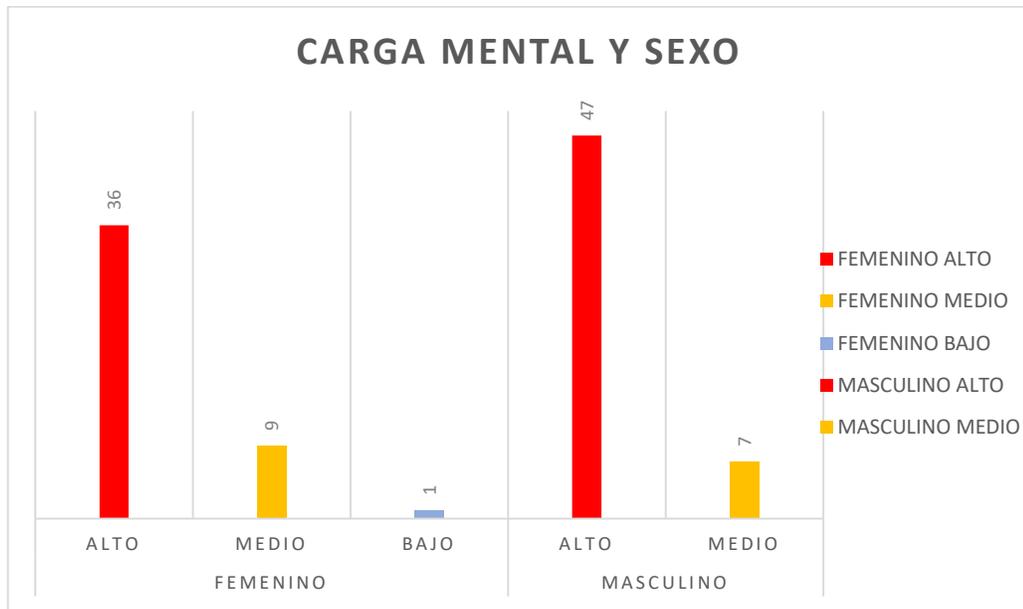


Gráfico 4: Carga Mental y Sexo
 Elaborado por: La investigadora
 Fuente: Campo de investigación

Sexo	Nivel Carga Mental
FEMENINO	46
ALTO	36
MEDIO	9
BAJO	1
MASCULINO	54
ALTO	47
MEDIO	7
Total	100

Tabla 10: Carga Mental y Sexo
 Elaborado por: La investigadora
 Fuente: Campo de investigación

Descripción:

En cuanto a los resultados obtenidos en la tabla se encontró que 46 de los encuestados son mujeres los cuales 36 tienen un alto nivel de Carga Mental, 9 medio y 1 tienen un nivel bajo de Carga Mental, en cambio 54 de los encuestados son hombres de los que se registró que 47 tienen un índice de Carga Mental alto, 7

medio, por lo que se determina que los hombres tienen mayor Carga Mental que las mujeres.

Carga Mental y Estado Civil

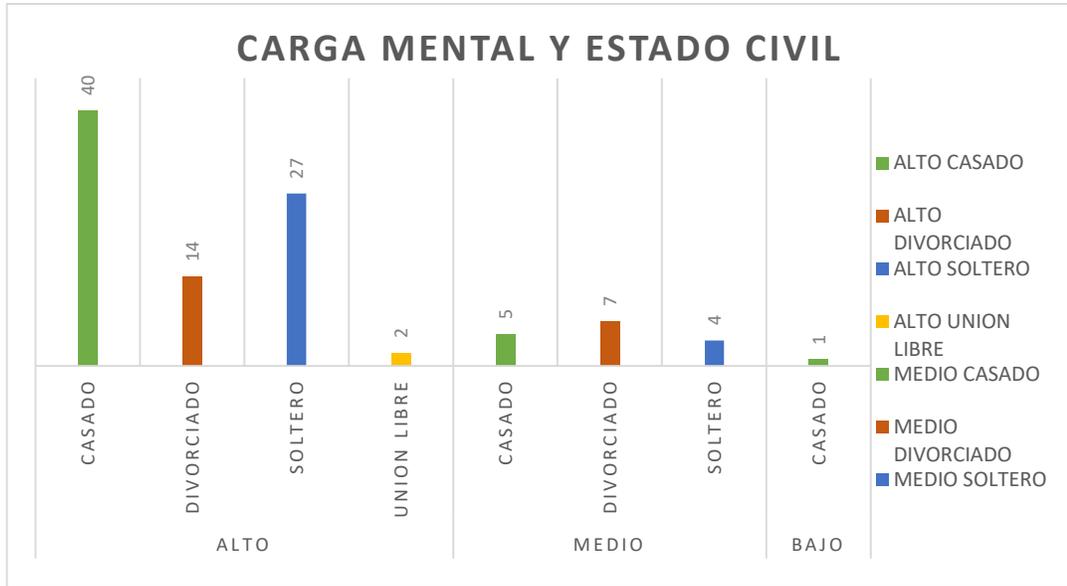


Gráfico 5: Carga Mental y Estado civil

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

Estado civil	Nivel Carga Mental
ALTO	83
CASADO	40
DIVORCIADO	14
SOLTERO	27
UNION LIBRE	2
MEDIO	16
CASADO	5
DIVORCIADO	7
SOLTERO	4
BAJO	1
CASADO	1
Total general	100

Tabla 11: Carga Mental y Estado civil

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

Descripción

En cuanto a los datos obtenidos se encontró que 83 de los encuestados poseen un nivel de Carga Mental alto de los cuales 40 se encuentran casados, 14 están divorciados, 27 están solteros, 2 en unión libre, los que tienen un nivel medio de carga mental son 16 los cuales 5 están casados, 7 divorciados, 4 solteros y 1 se encuentra casado y esta de nivel bajo carga mental, determinando que de los datos que se obtuvieron los que se encuentran casados poseen un mayor nivel de Carga Mental en comparación con los demás.

Nivel de Resiliencia

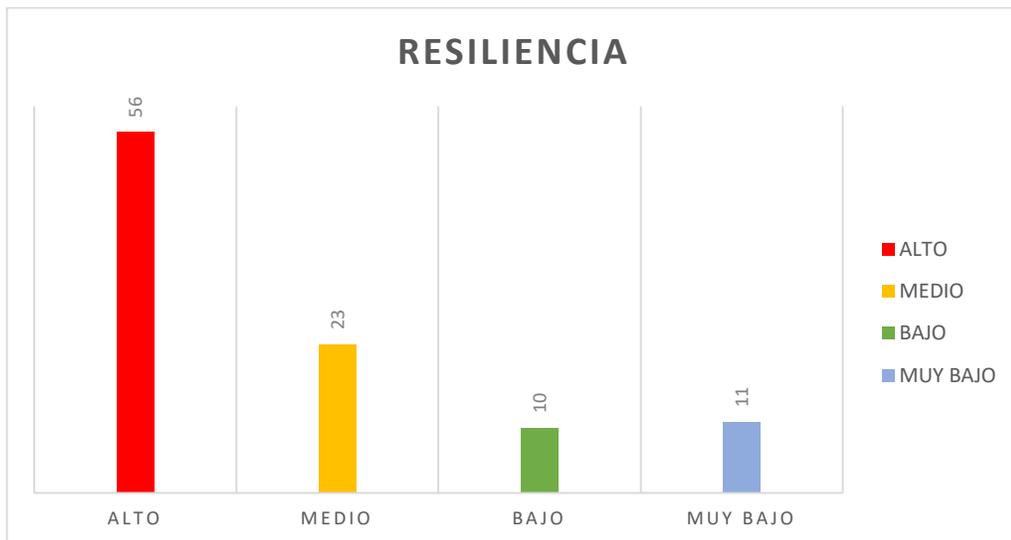


Gráfico 6: Nivel de Resiliencia
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Campo de investigación

Nivel	Resiliencia
ALTO	56
MEDIO	23
BAJO	10
MUY BAJO	11
Total general	100

Tabla 12: Nivel de Resiliencia
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Campo de investigación

Descripción

En los resultados de la investigación se pudo comprobar que el 56% de la población encuestada tienen un alto nivel de Resiliencia mientras que un 23% posee un nivel medio, 10% bajo y 11% posee un muy bajo nivel de Resiliencia en los trabajadores de la Cooperativa Andalucía.

La Resiliencia y Sexo



Gráfico 7: Resiliencia y Sexo
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Campo de investigación

Sexo	Nivel Resiliencia
FEMENINO	46
ALTO	27
MEDIO	9
BAJO	3
MUY BAJO	7
MASCULINO	54
ALTO	29
MEDIO	14
BAJO	7
MUY BAJO	4
Total general	100

Tabla 13: Resiliencia y Sexo
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Campo de investigación

Descripción

De los datos obtenidos en la tabla de Resiliencia y sexo se encontraron que 46 son mujeres de las cuales 27 poseen un alto nivel de Resiliencia, 9 un nivel medio, 3 poseen un nivel bajo, y 7 tienen un nivel muy bajo de Resiliencia, en comparación de los 54 hombres los cuales 29 tienen un nivel alto de Resiliencia, 14 se encuentran en un nivel medio, 7 poseen un nivel bajo y 4 un nivel muy bajo de Resiliencia, por lo que se puede constatar según los datos obtenidos que los hombres poseen un mayor nivel de Resiliencia en comparación con las mujeres.

Resiliencia y Nivel académico

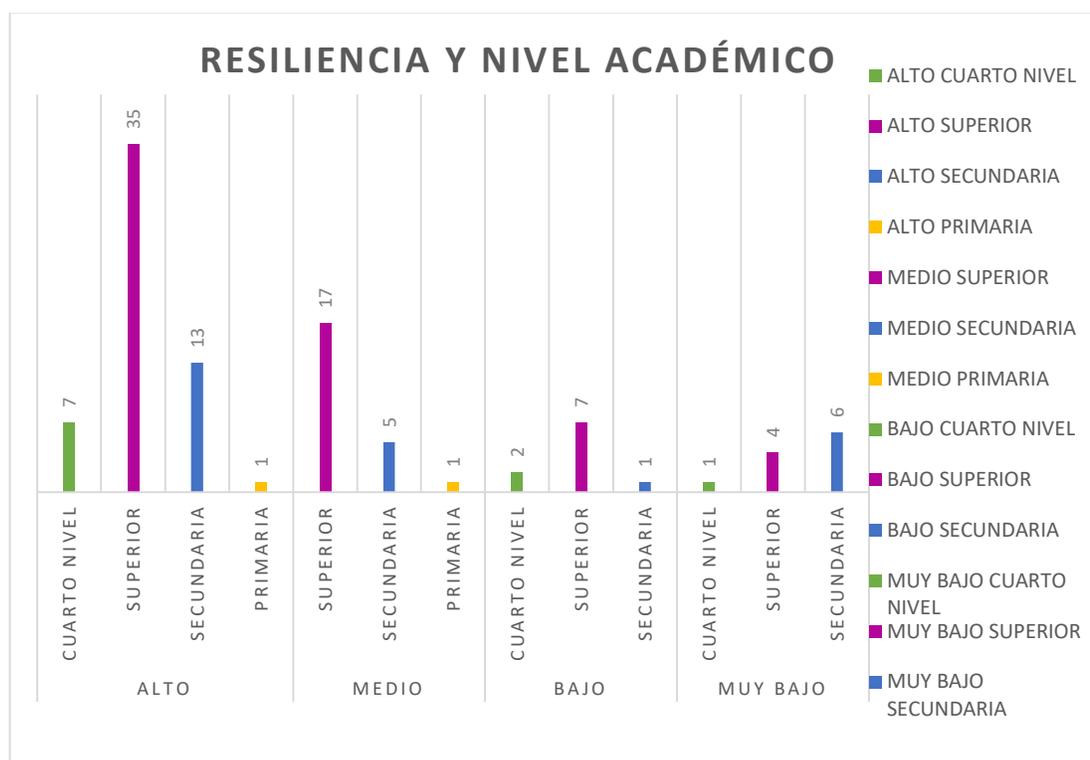


Gráfico 8: Resiliencia y Nivel académico

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

Nivel académico	Nivel Resiliencia
ALTO	56
CUARTO NIVEL	7
SUPERIOR	35

SECUNDARIA	13
PRIMARIA	1
MEDIO	23
<hr/>	
SUPERIOR	17
SECUNDARIA	5
PRIMARIA	1
BAJO	10
<hr/>	
CUARTO NIVEL	2
SUPERIOR	7
SECUNDARIA	1
MUY BAJO	11
<hr/>	
CUARTO NIVEL	1
SUPERIOR	4
SECUNDARIA	6
Total general	100

Tabla 14: Resiliencia y Nivel académico

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de Investigación

Descripción

En los resultados obtenidos en la tabla de Resiliencia y Nivel académico se encontró que 56 de los encuestados poseen un nivel de Resiliencia Alto de los cuales 7 son de cuarto nivel, 35 de superior, 13 son de secundaria, y 1 de primaria, el nivel medio de capacidad de Resiliencia son 23 de los que 17 son de superior, 5 de secundaria, y 1 de primaria, los que se encuentran en nivel bajo son 10 de los cuales 2 son de cuarto nivel, 7 de superior y 1 de secundaria, y el nivel muy bajo 1 es de cuarto nivel, 4 de superior y 6 de secundaria.

Comprobación de las Hipótesis

Correlaciones

		V.CARGAM ENTAL	V.RESILIEN CIA
V.CARGAMEN TAL	Correlación de Pearson	1	.343**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
V.RESILIEN A	Correlación de Pearson	.343**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 15: Correlaciones
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Campo de investigación

En la tabla No 15 se correlacionan las variables Carga Mental y Resiliencia. En el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de .343**, lo que implica que existe un 34% de correlación entre ambas variables, es decir, que cuando aumenta la Carga Mental, también aumenta el nivel de Resiliencia de los participantes evaluados; y, por el contrario, cuando disminuye la Carga Mental disminuye también el nivel de Resiliencia de los participantes. Es importante destacar que esta correlación es altamente significativa en el nivel 0,01.

Se puede considerar que a pesar de que se percibe la Carga Mental como alta, en particular en trabajadores del sexo masculino, la presencia de una alta Resiliencia en estos trabajadores constituye un factor positivo para el desarrollo de su labor.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se pudo comprobar que existe relación entre las variables Carga Mental y Resiliencia, por lo que si una variable sube la otra también y viceversa.
- En la investigación se encontró que en la Cooperativa Andalucía existe una alta Carga Mental en los trabajadores del sexo masculino y que de igual manera estos tienen un estado civil de casados.
- Se pudo encontrar en la población estudiada que los trabajadores que poseen un alto nivel de Resiliencia son del sexo masculino con una mínima diferencia del sexo femenino y en su mayoría estos poseían estudios de nivel superior.
- Se determinó la necesidad desarrollar talleres orientados al fortalecimiento de la Resiliencia y así por ende disminuir la Carga Mental en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Andalucía en la Ciudad de Quito.

RECOMENDACIONES

Desarrollar un programa de investigación clínico que permita detectar los factores que causan una mayor Carga Mental en el trabajo y poder implementar estrategias que fortalezcan la Resiliencia en ellos

Diseñar y aplicar una propuesta con talleres orientados al fortalecimiento de la Resiliencia en los trabajadores en situación de altos niveles de Carga mental dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito Andalucía en la ciudad de Quito.

DISCUSIÓN

Es importante resaltar que la mayoría de los estudios sobre la Carga Mental han sido realizados en el área de la Salud, en personal hospitalario y en docencia y es muy poco lo que se pueden encontrar haberlo realizado en personal de organizaciones por lo que no se pueden comparar específicamente con otras investigaciones.

A nivel internacional se han realizado algunos estudios con resultados interesante como en España en el periódico El País (2019) en una investigación de Procter & Gamble encontraron que 3 de cada 4 mujeres sufre carga mental, aunque un 40% de ellas desconoce el concepto, y que este porcentaje aumenta cuando las mujeres se casan, a diferencia con nuestra investigación donde se encontró que los hombres son los que cuentan con un mayor nivel de Carga Mental y de igual manera los que se encuentran casados siendo estos también en su mayoría a diferencia de las mujeres.

Ceballos, Rolo, Hernández, Díaz, Paravic-Klijn y Burgos, citados por Gallardo (2017) investigación realizada en 3 hospitales chilenos determino que existe sobrecarga mental en enfermeros de hospital debido a las altas demandas cognitivas que enfrentan, por lo que en comparativa de la presente investigación que a diferencia fue realizada en una Cooperativa de Banca en el sector organizacional, de igual manera existe alta demanda mental por lo que la Carga Mental no solo está presente en áreas relacionadas a la salud sino que también en otros campos laborales.

Gallardo (2017) de la Universidad Central , en su investigación sobre la Carga Mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito, la cual arrojo un importante dato el cual del total de los evaluados en la investigación se encontró que solo el 12% de los empleados no presentan Carga Mental, por lo que su desempeño era ineficiente en la mayoría de los puestos de trabajo en comparación con los que no presentaban, los cuales presentaban mejor estado de ánimo y de salud, por lo que podemos encontrar que la carga mental está presente en este sector.

Por otra parte Tobar (2018) En la universidad Internacional SEK en la ciudad de Quito, en su trabajo de titulación sobre Evaluación de Carga Mental en los Trabajadores Administrativos y Operativos en una Empresa de Producción de Acero, igualmente realizada en el sector organizacional pudo constatar que existía un 46% de Riesgo Psicosocial de Carga Mental, debido a horarios pocos flexibles y excesiva presión por parte de los supervisores, por lo que afectaba a los empleados en lo emocional y conductual y por ende en la socialización entre ellos provocando una serie de problemas aumentando aún más la incomodidad y la inestabilidad laboral.

Las investigaciones sobre la Resiliencia constatan recién desde el siglo pasado por lo que aún no ha sido analizado en el área organizacional, solo en investigaciones de campo y en áreas de vulnerabilidad de extrema pobreza como la investigación realizada por de E. E. Werner, que tuvo lugar durante un prolongado estudio de epidemiología social realizado en la isla de Kauai (Hawai), en 500 personas.

Son muy pocas y recientes las investigaciones encontradas sobre la Resiliencia por lo que es indispensable que se pueda encontrar un buen nivel de resiliencia en los empleados para que la Carga Mental no se encuentre tan elevada en las diferentes tipos de empresas ya sean públicas o privadas, poniendo el interés por el bienestar mental de los empleados, se han implementado algunas mejoras en las organizaciones, haciéndolas más resilientes en situaciones adversas sin embargo aún falta profundizar más en estos temas ya que recién en años atrás es que se comienzan a realizar estudios sobre la problemática de la carga mental en lo laboral y las consecuencias que generan como en lo social y familiar, haciendo que más personas recurran a tratamientos psicológicos entre otros médicos para tratarse, uno de los más conocidos es el síndrome del trabajador quemado.

Siendo este último por lo que comienzan a generarse diversas investigaciones en Ecuador buscando abordar los diferentes aspectos y problemáticas que afectan a las empresas, por lo que el presente estudio dará la contribución teórica

necesaria acerca de este problema que afecta a muchos empleados en el Ecuador y en esta población en particular en la ciudad de Quito.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

TEMA

DISMINUIR LA CARGA MENTAL Y FORTALECER LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDALUCÍA LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO.

OBJETIVOS DE PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

- Disminuir la Carga Mental y fortalecer la resiliencia mediante espacios de intervención, a través de talleres con actividades participativas dirigidas a los trabajadores de la Cooperativa Andalucía.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Disminuir los niveles de Carga Mental a través de técnicas participativas impartidas en los talleres
- Desarrollar actividades en los diferentes talleres que conforman el programa que aporten información sobre técnicas de relajación.
- Brindar estrategias que contribuyan a la resolución de conflictos en el ámbito laboral.

JUSTIFICACIÓN

A lo largo de los años en las empresas ha existido un crecimiento y van transformándose; la tecnología, hoy en día, indispensable para cualquier organización, exige a los trabajadores la adaptación a cambios cada vez más

frecuentes. De igual manera exigen cada vez más personas con mayor experiencia y preparación, sin embargo, estas mismas exigencias pueden ir acompañadas del incremento de la percepción de Carga Mental

En la mayoría de las empresas no existen programas de prevención para mejorar esta situación y mucho menos intervenciones ya que se desconoce cuánto esta afecta a los trabajadores a pesar de su influencia sobre los resultados de su labor, provocando muchos desajustes en los objetivos empresariales.

A nivel mundial existen ejemplos de empresas que asumen como parte del trabajo de la organización diferentes estrategias de trabajo que permiten a los trabajadores ser más independientes y manejar de manera adecuada la Carga Mental. En este sentido es destacable el modelo de trabajo de Google el cual permite a los empleados que puedan vestir cómodamente ya que no hay reglas de vestuario, la empresa cuenta con gimnasio, lavandería, jardines, varios restaurantes, así como también salas de yoga para la relajación misma de los empleados todo esto completamente gratuito, pueden elegir un día trabajar desde casa, decorar su área como la deseen, pueden hacerse acompañar de su mascota. Todo este sistema amigable de la empresa permite que el trabajador fomente su creatividad, y a pesar de tener un horario flexible deben cumplir un cierto número de horas diarias, la empresa permite a cada persona trabajar el 20% de su tiempo en un proyecto personal, que si tiene éxito podrá obtener beneficios adicionales; la empresa pretende que sus empleados tengan una vida sin preocupaciones y el esquema de producción de este modelo de trabajo ha demostrado excelentes resultados. Otra experiencia la encontramos en Japón, donde se acaba de implementar la reducción de horas laborables, con 4 días de trabajo a la semana y 3 días de descanso para lograr un balance positivo entre familia y trabajo.

Los resultados de la presente investigación evidencian que en la Cooperativa Andalucía existe un alto nivel de Carga Mental en los trabajadores por lo que es importante que se implementen medidas o estrategias que permitan disminuirla para lograr una mejor un mejor rendimiento laboral permitiendo el crecimiento

personal y una buena relación entre pares que ayude construir una organización más saludable.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.

La metodología utilizada será grupal y participativa proporcionando apoyo y la interacción entre el grupo con seguridad y confianza dejando una expresión libre de cada uno opinando y manifestando cada inquietud de la cual se tengan para poder establecer una red comunicativa de apoyo.

Los talleres tendrán lugar una vez por semana entre las 15h a 16h en los cuales se trabajarán diferentes actividades para lograr los objetivos planteados, logrando una buena comunicación, autoestima y el empoderamiento de cada uno de los participantes.

TÉCNICA:

A través de la proyección de diapositivas y dinámicas lograr el entendimiento del objetivo planteado y poder despejar dudas acerca de las sesiones a desarrollar

METODOLOGÍA:

Participación, comunicación, experiencia, reflexión.

DISEÑO TÉCNICO

La propuesta de intervención quedó conformada por 6 talleres, con un tiempo de duración de 1 hora, que se desarrollarán en las propias instalaciones de la cooperativa. En cada taller se desarrollará un tema en particular, contarán con inicio, desarrollo y cierre y con objetivos, recursos, técnicas y participantes específicos de cada uno.

Talleres	Tema	Técnica
Taller 1	Estimulación mental	Técnica de los 2 minutos
Taller 2	Relajación muscular	Soltando el cuerpo

Taller 3	Un rendimiento favorable	Escribir 3 actitudes negativas que se desean mejorar
Taller 4	Mi autoevaluación, mi autoestima	Caja de tesoros
Taller 5	Soy positivo	Libreta de los deseos
Taller 6	Resuelvo Problemas	Lluvia de ideas

Tabla 16: Diseño técnico

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Campo de investigación

Tema 1: Estimulación mental, “técnica de los 2 minutos”

	Actividad/ Técnica	Objetivo	Recursos	Tiempo	Participantes
INICIO	Saludo y bienvenida y realizando la presentándose de cada uno	Generar confianza en el grupo	Humanos	15 minutos	Capacitador Participantes
DESARROLLO DE LA TERAPIA	Charla sobre la importancia de disminuir las exigencias mentales en el trabajo Técnica de los 2 minutos	Disminuir la cantidad de exigencia mental a través de la práctica del ejercicio Estimular la concentración y relajación a través de la técnica	Computador Proyector Diapositivas Reloj Hojas papel bond	30 minutos	Capacitador Participantes
CIERRE	Debatir los obstáculos que aparecen al momento de realizar la técnica	Generar soluciones para disminuir la saturación mental	Mesas Bolígrafo Hojas bond	15 minutos	Participantes

Taller 1: técnica de los 2 minutos

Objetivo: Ayudar a los trabajadores a disminuir las exigencias mentales a través de actividades de concentración.

Tiempo: 60 minutos

Materiales:

- Humanos
- Computador
- Reloj
- Proyector
- Mesas
- Bolígrafo
- Hojas bond

Desarrollo:

Se inicia con un saludo cordial de bienvenida hacia todos los asistentes del taller y presentándose cada uno de ellos, se procede a dar una explicación breve a través de imágenes de un proyector para lograr que los participantes logren comprender el objetivo del taller a través de una charla y dinámicas donde la interacción entre todos sea activa y poder generar un espacio de confianza.

Segunda fase

Se realiza una dinámica para profundizar el tema y se logre comprender los puntos importantes de la charla y que los participantes expongan sus inquietudes y problemas cuando sienten que tienen demasiadas exigencias mentales en el trabajo, compartiendo con el grupo y, entre todos, identifican qué situaciones conducen a dicha saturación mental, exponiendo ejemplos. Realizan la técnica que consiste centrar la atención en la aguja de un segundero de un reloj, siguiendo con la vista todo el recorrido 2 veces, es decir 2 minutos, si en el camino del segundero piensas en algo en particular y no te mantienes con la mente en blanco vuelves a comenzar hasta lograrlo por 2 minutos y mantener una relajación completa.

Tercera Fase

Se realiza un debate sobre en el que cada uno pueda expresar su opinión y sentimiento de cómo ha sido su experiencia en los problemas que tuvieron y entendiendo la importancia de una relajación mental y fortaleciendo el interés mejorar en esta área para poder lograr un mejor desempeño en todas las áreas laborales y sociales.

Tema 2: Relajación muscular Técnica “soltando el cuerpo”

	Actividad/ Técnica	Objetivo	Recursos	Tiempo	Participantes
INICIO	Saludo y bienvenida	Generar confianza en el grupo	Humanos	5 minutos	Capacitador
DESARROLLO DE LA TERAPIA	Charla sobre la importancia de bajar los niveles de frustración y estrés con una buena postura y a través de ejercicios musculares Técnica Soltando el cuerpo	Identificar las malas posturas y que provocan. Aprender ejercicios de relajación muscular	Computador Proyector Diapositivas Humanos	30 minutos	Capacitador Participantes
CIERRE	Mediante la participación expresan lo vivido y proponen soluciones para evitar la frustración y estrés.	Evitar las malas posturas Aprender ejercicios de relajación	Mesas Sillas	25 minutos	Participantes

Taller 2: Técnica soltando el cuerpo

Objetivo: Eliminar el estrés y frustración mejorando la circulación, quitando el entumecimiento a los miembros del cuerpo y encontrando la relajación.

Tiempo: 60 minutos

Materiales:

- Humanos
- Computador
- Proyector
- Mesas

Desarrollo:

Se inicia con un saludo cordial de bienvenida hacia todos los asistentes del taller, se procede a dar una explicación breve a través de imágenes de un proyector para lograr que los participantes logren comprender el objetivo del taller a través de una charla y dinámicas donde la interacción entre todos sea activa y poder generar un espacio de confianza.

Segunda fase

Se realiza una dinámica la cual aprenden como realizar movimientos circulares de las articulaciones del cuerpo, estirar brazos, girar cabeza, mover hombros, relajación visual y ejercicios de respiración lenta y rítmica hasta lograr la relajación total.

Tercera fase

Comparten lo vivido expresando como se sintieron, y logrando ponerlo en práctica en el trabajo.

Tema 3: Un rendimiento favorable

	Actividad/ Técnica	Objetivo	Recursos	Tiempo	Participantes
INICIO	Saludo y bienvenida	Generar confianza en el grupo	Humanos	5 minutos	Capacitador
DESARROLLO DE LA TERAPIA	Charla sobre la importancia de un buen nivel de satisfacción con el propio nivel de rendimiento Escribir 3 actitudes negativas que se desean mejorar	Despertar motivaciones internas que lleven a la persona a tener un estilo de afrontamiento apropiado, exalta comportamientos claves a practicar mediante una disciplina para dejar de atender a las actitudes perjudiciales	Computador Proyector Diapositivas Humanos Esfero Papel bond	30 minutos	Capacitador Participantes
CIERRE	Compartir con los demás las actitudes escritas anteriormente y expresar como lo harán de ahí en adelante	Analizar cada una de las actitudes compartidas	Mesas Bolígrafo Hojas bond	25 minutos	Participantes

Taller 3: Un rendimiento favorable

Objetivo: Lograr reunirse una vez a la semana para hablar sobre el importante rendimiento del otro en esa semana y encontrar el nivel de satisfacción de todos.

Tiempo: 60 minutos

Materiales:

- Humanos
- Computador
- Proyector
- Mesas
- Bolígrafo
- Hojas bond
- Mesas

Desarrollo:

Se inicia con un saludo cordial de bienvenida hacia todos los asistentes del taller, se procede a dar una explicación breve a través de imágenes de un proyector para lograr que los participantes logren comprender el objetivo del taller a través de una charla y dinámicas donde la interacción entre todos sea activa y poder generar un espacio de confianza.

Segunda fase

Se realiza una reunión semanal en la cual todos los participantes del grupo hablan sobre el buen rendimiento del otro por esa semana, analizando las actitudes que ayudan a crecer que permita el crecimiento de satisfacción en los participantes verse asumiendo el control de ciertas situaciones, modificando actitudes en la cual se deja atrás la victimización y empoderarse de situaciones complicadas.

Tercera fase

Analizar las frases dadas de cada uno de los participantes para lograr tener un conocimiento más amplio sobre aquellas actitudes que nos ayudan a ser mejores, orientándonos a alcanzar metas, objetivos que ayudan a fortalecer y a ser una mejor persona.

Tema 4: “Mi autoevaluación, mi autoestima”

	Actividad/ Técnica	Objetivo	Recursos	Tiempo	Participantes
INICIO	Saludo y bienvenida	Generar confianza en el grupo	Humanos	5 minutos	Capacitador
DESARROLLO DE LA TERAPIA	Hablar sobre la importancia de conocer como nos autoevaluamos y tener una buena autoestima Dinámica, “caja de tesoros”	Encontrar las cualidades, valores y metas y lo positivo de cada uno.	Humanos Esferos Cartulinas Caja decorada	30 minutos	Capacitador Participantes
CIERRE	Compartir con los demás las actitudes escritas anteriormente y expresar por que hacen bien	Dar lectura al texto y a la reflexión	Cartulinas Mesas Sillas Caja decorada	25 minutos	Participantes

Taller 4: Mi autoevaluación, mi autoestima

Objetivo: Practicar la Autoevaluación Positiva para aumentar la autoestima en los participantes del grupo.

Tiempo: 60 minutos

Materiales:

- Humanos
- Computador
- Proyector
- Bolígrafo
- Mesas
- Sillas
- Cartulinas
- Caja decorada

Desarrollo:

Se inicia con un saludo cordial de bienvenida hacia todos los asistentes del taller, se procede a dar una explicación breve a través de imágenes de un proyector para lograr que los participantes logren comprender el objetivo del taller a través de una charla y dinámicas donde la interacción entre todos sea activa y poder generar un espacio de confianza.

Segunda fase

Se realiza una dinámica la cual se analiza la pregunta ¿Cómo me evalúo de manera correcta o incorrecta?, Escribimos en cartulinas cualidades propias poder fomentar la autoevaluación positiva a través de una buena autoestima, conocer y entrar en contacto con cualidades y limitaciones que no habían visto y comprobar tanto capacidades como retos en los que nos descubrimos de forma auténtica y las notas son depositadas en la caja de tesoros.

Tercera fase

Analizar las notas escritas depositadas en la caja de tesoros, compartiendo las cualidades y retos que afrontamos y orientada hacia una autoevaluación positiva con buena autoestima y descubriendo cualidades y actitudes positivas que se tienen.

Tema 5: Soy positivo

	Actividad/ Técnica	Objetivo	Recursos	Tiempo	Participantes
INICIO	Saludo y bienvenida	Generar confianza en el grupo	Humanos	5 minutos	Capacitador
DESARROLLO DE LA TERAPIA	Charla sobre la importancia de cómo ser positivo ante los problemas, dinámica “libreta de los deseos”	Analiza diferentes situaciones conflictivas en el trabajo y mediante la dinámica, escribir todo lo negativo de la persona.	Computador Proyector Diapositivas Humanos	30 minutos	Capacitador Participantes
CIERRE	Intercambiar las libretas y convertir lo negativo en positivo	Manejar los problemas enfrentándolos de manera positiva	Mesas Bolígrafo Hojas bond	25 minutos	Participantes

Taller 5: Soy positivo

Objetivo: Transformar lo negativo en positivo

Tiempo: 60 minutos

Materiales:

- Humanos
- Computador
- Proyector
- Bolígrafo
- Hojas bond
- Mesas
- Sillas

Desarrollo:

Se inicia con un saludo cordial de bienvenida hacia todos los asistentes del taller, se procede a dar una explicación breve a través de imágenes de un proyector para lograr que los participantes logren comprender el objetivo del taller a través de una charla y dinámicas donde la interacción entre todos sea activa y poder generar un espacio de confianza.

Segunda fase

Se realiza una dinámica la cual se entrega una libreta en la cual cada uno escribe todo lo negativo que encuentran en el trabajo, luego se le da al capacitador y este las intercambia para que cada uno de los participantes lea estos aspectos negativos y los convierta en positivo, dando un consejo al final de la participación.

Tercera fase

Analizar las notas escritas, compartiendo y encontrándose a sí mismos en cada una de ellas, reconociendo que no existe la perfección y que siempre se puede ser mejor siendo positivo.

Tema 6: Resuelvo problemas

	Actividad/ Técnica	Objetivo	Recursos	Tiempo	Participantes
INICIO	Saludo y bienvenida	Generar confianza en el grupo	Humanos	5 minutos	Capacitador
DESARROLLO DE LA TERAPIA	Charla sobre la resolución de conflictos. Dinámica “lluvia de ideas”	Separar las responsabilidades para no cargar de más, ni de menos. Encontrar los problemas diarios y resolverlos en grupo	Humanos Proyector Laptop	30 minutos	Capacitador Participantes
CIERRE	Debatir y compartir los conflictos diarios y buscar soluciones.	Resolver conflictos cotidianos en el trabajo	Mesas Sillas	25 minutos	Participantes

Taller 6: Resuelvo problemas

Objetivo: Analizar las distintas maneras de solucionar y ver los problemas

Tiempo: 60 minutos

Materiales:

- Humanos
- Computador
- Proyector
- Mesas
- Bolígrafo
- Hojas bond
- Sillas

Desarrollo:

Se inicia con un saludo cordial de bienvenida hacia todos los asistentes del taller, se procede a dar una explicación breve a través de imágenes de un proyector para lograr que los participantes logren comprender el objetivo del taller a través de una charla y dinámicas donde la interacción entre todos sea activa y poder generar un espacio de confianza.

Segunda fase

Se realiza una dinámica la cual los miembros del grupo deberán expresar todos aquellos conflictos que le impiden la realización de trabajos y analizarlo, mediante una lluvia de ideas encontrar las diferentes maneras de poder resolverlo de manera más positiva.

Tercera fase

Encontrar las distintas maneras de ver un problema y poder resolverlos favorablemente para aplicarlo así en la vida diaria y que el trabajo sea menos estresante.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguila Soto, A. (S/F). *Procedimiento de evaluacion de riesgos ergonomicos y psicosociales*. Retrieved from JD.- CARGA MENTAL 11. Carga Mental: <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/D.%20Carga%20mental.pdf>
- Arciniega, & Uriarte, J. (2010, marzo 27). *blogspot*. Retrieved from [blogspot](http://apegoydesarrollo.blogspot.com/2010/03/antecedentes-de-la-resiliencia.html): <http://apegoydesarrollo.blogspot.com/2010/03/antecedentes-de-la-resiliencia.html>
- Arquer, M. d. (1999). Carga mental de trabajo: factores. *Instituto nacional de seguridad he igiene en el trabajo*.
- Arrogante, Ó. (2015). Resiliencia en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones. *Index de Enfermería*, 1-09.
- Becoña, E. (2006). RESILIENCIA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y UTILIDAD DEL CONCEPTO. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 125-146.
- Broncano, M. (2015). La carga mental en el puesto de trabajo. *E-DITO servicios editoriales VIA LIBRE. Fundosa Accesibilidad S.A. Recuperado de: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/la-carga-mental-puesto-trabajo.html>*.
- Bustamante , Maldonado, García , Hernández , Trillo, & Loreto . (2015). Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Ciudad Juárez, Chihuahua*.
- Cabanyes. (2010). Resiliencia: una aproximación al concepto. *Revista de psiquiatria y salud mental*, 145-151.
- Cabrera, G. (2017). La resiliencia organizacional, en estudios de caso en una empresa publica de hidrocarburos en Quito ecuador. *Universidad Politecnica Nacioal*, 1-337.
- Carvajal. (2014). Como el nivel de carga de trabajo mental influye en el rendimiento laboral en directivos departamentales. *Universidad Central del Ecuador*.
- Castilla et al. (2014). Manual de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young. *Adaptacion Peruana*.

- Ceballos Vasquez, Rolo GonzaleZ, Hernandez, Diaz Cabrera, Pavaric, & Burgos Moreno. (2015). Psychosocial factors and mental work load: a reality perceived by nurses in intensive care units. *Revista latino-americana de enfermagem*, 315-322.
- Cuixart, C. N. (1986). La carga mental del trabajo definicion y evaluacion. *Centro nacional de condiciones de trabajo Barcelona*.
- De Arquer, & Nogareda. (2000). Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX. *Instituto nacional de higiene y seguridad de trabajo*, 1-6 recuperado de: http://autoescuelasprl.org/wp-content/uploads/2016/12/ntp_534.pdf.
- Delgado, & Del Hoyo. (2002). La carga mental de trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 73.
- Delgado, O. d. (2002). LA CARGA MENTAL DE TRABAJO. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 5-30.
- Diaz, Rubio, Garcia, & Luceño. (2010). Estudio Psicométrico del Índice de Carga Mental NASA-TLX con una Muestra de Trabajadores Españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 191-199.
- EcuRed. (2018, Noviembre Martes). Conocimiento de todos para todos. *Carga mental*, pp. 189- 471 Recuperado de: https://www.ecured.cu/Carga_mental.
- El Cronista. (2018, julio 12). *El cronista*. Retrieved from Potenciar la resiliencia en america latina y el caribe: <https://www.cronista.com/columnistas/Potenciar-la-resiliencia-en-America-Latina-y-el-Caribe-20180711-0102.html>
- El Pais. (2019, Marzo 01). *El Pais*. Retrieved from <https://smoda.elpais.com/feminismo/carga-mental-tarea-invisible-recae-sobre-las-mujeres/>
- Elizondo, V. (2005). Estudio sobre ansiedad. *Revista psicología científica. com*.
- Europa Press. (2019, Febrero 24). Carga Mental, el síndrome que afecta a un 71% de mujeres y solo al 12% de hombres. *CHANCE*.
- Fernaud, y Rolo y Díaz y Hernández. (2009). Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

- Ferrer, & Dalmau. (2004). Revisión del concepto de carga mental: evaluación,. *Anuario de Psicología*, 521-545.
- Fuentes. (2002). *Prevencion Integral*. Retrieved from Modelo de evaluación de la carga mental de trabajo en profesores debido a factores psicosociales u organizativos: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2002/modelo-evaluacion-carga-mental-trabajo-en-profesores-debido-factores-psicosociales-u-organizativos>
- Gallardo. (2017). Carga mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito. *Universidad Central del Ecuador*.
- Gallardo. (2017). Carga mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito . *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*, 9.
- Gómez, G. (2010). CARGA MENTAL Y TRABAJO. *Universidad de Alcalá de Henares*, 73 Referido de: http://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-a%20Publicaciones/2010%20Carga%20Mental%20y%20Trabajo.pdf.
- Gonzales, & Gutierrez. (2006). LA CARGA DE TRABAJO MENTAL COMO FACTOR DE RIESGO DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA ELECTRONICA. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 259-270.
- González, J. L. (2005). Carga mental y fatiga en servicios especiales de enfermería. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37, 477-492.
- González, P. C. (2017). Quito ya tiene un diagnóstico sobre resiliencia . *El Comercio Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito-diagnostico-resilienciaurbana.html>*.
- Grijalva, P. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en. *Analitia, Revista de análisis estadístico*, Vol. 13 (1) Referido de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_13/1.pdf.
- INEN. (2014, enero 09). *Instituto Ecuatoriano de Normalizacion*. Retrieved from PRINCIPIOS ERGONÓMICOS RELATIVOS A LA CARGA DE TRABAJO MENTAL. PARTE 2: PRINCIPIOS DE DISEÑO TRABAJO MENTAL. PARTE 2: PRINCIPIOS DE DISEÑO : https://181.112.149.204/buzon/normas/nte_inen_iso_10075_2_extracto.pdf

- Inostroza Quezada, J. A., & Perdomo Velez, M. J. (2014, Octubre 06). *EFFECTOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES POR EXCESO DE*. Retrieved from Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2195>
- La Nacion. (2001, Octubre 21). *La Nacion*. Retrieved from Cómo nació el concepto de resiliencia: <https://www.lanacion.com.ar/ciencia/como-nacio-el-concepto-de-resiliencia-nid344836>
- López. (2007). Efectos Individuales del Despido y la Resiliencia como Facilitador en la Búsqueda de Empleo. *PANORAMA SOCIOECONÓMICO Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/399/39903508/>*, N° 35, p. 168-173.
- McManus, S. (2008). Organisational resilience. *Universidad de Canterbury*.
- Medina, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Gestion y estrategia*, 30-39.
- Montes, K. (2016). Resiliencia laboral para el siglo XXI, el reto de los profesionales del mañana. *Clavs para el talento Recuperado de: <http://keniamontesformacion.com/resiliencia-laboral-el-reto-del-manana/>*.
- Montserrat Garcia Gomez Ainhoa, R. C. (2010). Carga mental y trabajo. *Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC. Recuperado de: http://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galera%20Publicaciones/2010%20Carga%20Mental%20y%20Trabajo.pdf*.
- OIT. (2000, Octubre 10). *Organizacion Internacional del trabajo*. Retrieved from https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang--es/index.htm
- Perea, R. (2016). La resiliencia, ¿qué es y cómo poseerla? *Area Humana, investigacio, innovacion y eperiencia humana*, 1- 4 Recuperado de: <https://www.areahumana.es/resiliencia/>.
- Piñeiro, J., & Romero, N. (2011). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *Revista Galega de Economía*, pp. 1-34.
- Prado. (2015). 9 factores que contribuyen a la carga mental. *Business school*, recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/carga-mental-de-trabajo-y-percepcion-de-la-informacion/#Definicion>.

- Prado. (2016). Consecuencias de la carga mental. *Business school*, recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-la-carga-mental/>.
- Prado, J. d. (2019, mayo 25). *Consecuencias de la carga mental*. Retrieved from IMF Business School.: https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-la-carga-mental/#Ultimos_posts_de_Josefina_Del_Prado_ver_todo
- Proyecto SABE. (2009-2010). Retrieved from <https://www.gerontologia.org/porta1/archivosUpload/Ecuador-Encuesta-SABE-presentacion-resultados.pdf>
- RAE ESPAÑOLA:, R. A. (2018). *Diccionario de la lengua española*,. Madrid: Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE).
- Redaccion Medica. (2017, Octubre 10). *Redaccion Medica*. Retrieved from <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/en-ecuador-se-debe-potenciar-el-tema-de-salud-mental-en-el-mbito-laboral--91078>
- Rivas, & Gallego. (2017). La Carga mental de trabajo en relación con las Oportunidades de desarrollo y la Motivación intrínseca. *Universidad de La Laguna*. Retrieved from Universidad de la.
- Rivera. (2016). Cómo las largas jornadas de trabajo influyen negativamente en la salud. *Hipertextual*, 2 Recuperado de: <https://hipertextual.com/2016/03/largas-jornadas-de-trabajo-efectos>.
- Rolo Gonzalez, D. C. (2009). Desarrollo de una escala subjetiva de carga mental de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 25, N.º 1, 2009 - Págs. 29-37. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v25n1/v25n1a04.pdf (Cuixart, 1987), 29-37.*
- Rubio, Luceño Moreno, Garcia, & Jaen Diaz. (2007). Modelos y procedimientos de evaluacion de la carga mental de trabajo. *REVISTA DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN*, 85-108.
- Ruiz, C. (2016). Liderazgo Y Autoeficacia En El Comportamiento Organizacional Positivo. *UNIVERSIDAD DEL ROSARIO*, 44. Referido de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12206/1076622700-2016.pdf?sequence=1>.
- Saavedra. (2005). RESILIENCIA Y AMBIENTES LABORALES NOCIVOS. *Universidad Católica del Maule. Recuperado de: http://www.resiliencia.cl/investig/Saavedra_Resilencia_ALN.pdf*.

- Saavedra, E., & Villalta Paucar, M. (2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *LIBERABIT*, 1-40.
- Salanova. (2009). Organizaciones saludables, Organizaciones resilientes. *PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN TIEMPOS DE CRISIS Recupero de* : <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/73232/32403.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, nº 58, pág. 18,.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de riesgos laborales*, 18-23.
- Sanz, B. F.-J. (2005, noviembre 11). *Belt Soluciones de seguridad global*. Retrieved from Belt Soluciones de seguridad global: http://www.belt.es/expertos/HOME2_experto.asp?id=2798
- Segundo de prevención. (2016, Febrero 5). *Ergonomía y Psicología Laboral*. Retrieved from Ergonomía y Psicología Laboral: <http://laergonomos.blogspot.com/2016/02/la-carga-mental-en-el-trabajo-la-carga.html>
- Tobar. (2018). VALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO. *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK*.
- Vaquero. (2013). Estudio sobre la resiliencia y las competencias digitales de los jóvenes adolescentes en situación de riesgo de exclusión social. *Universidad de Lleida*.
- Westrum, R. (2006). A Typology of Resilience Leveson, Resilience engineering. *concepts and precepts*, 30.
- Zárate. (2015). La importancia de la resiliencia en el ámbito laboral. *laspymes*, 13 Recuperado de: <http://deudae.com/la-importancia-de-la-resiliencia-en-el-ambito-laboral/>.

ANEXOS

NASA-TLX (Task Load Index) ESCALA NASA TLX

El siguiente cuestionario es parte importante de un trabajo de investigación que busca conocer cómo percibe usted el nivel de carga mental de trabajo al desarrollar las tareas en el cumplimiento de su función.

Sexo F__ M__ **Edad** ____ **Estado civil** _____ **Nivel académico** _____ **Cargo** _____
Antigüedad Laboral _____

Marque con una (x) la casilla con la que **más** se identifique en cuanto a intensidad de la dimensión evaluada, según se aproxime a los descriptores Bajo o Alto,

ejemplo:

EM: ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

EM: ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

ET: ¿Qué tan fuerte o rápido es el ritmo impuesto para hacer la tarea?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

E: ¿Qué tan duro tiene que trabajar para lograr un adecuado nivel de rendimiento?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

EF: ¿Que tan demandante física es la tarea?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

R: ¿Qué tan exitoso ha sido para lograr lo que ha requerido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

NF: ¿Qué tan inseguro, irritado o estresado y molesto esta por la tarea?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Marque con una (x) el elemento de cada par correspondiente a la dimensión que **más** percibe como una MAYOR fuente de carga.

Ejemplo

1	
X	Exigencia Mental (M)
	Exigencia Física (F)

1	
Exigencia Mental (M)	Exigencia Física (F)
2	
Exigencia Mental (M)	Exigencia Temporal (T)
3	
Exigencia Mental (M)	Rendimiento (R)
4	
Exigencia Mental (M)	Esfuerzo (E)
5	
Exigencia Mental (M)	Frustración (Fr)
6	
Exigencia Física (F)	Exigencia Temporal (T)
7	
Exigencia Física (F)	Rendimiento (R)
8	
Exigencia Física (F)	Esfuerzo (E)
9	
Exigencia Física (F)	Frustración (Fr)
10	
Exigencia Temporal (T)	Rendimiento (R)
11	
Exigencia Temporal (T)	Esfuerzo (E)
12	
Exigencia Temporal (T)	Frustración (Fr)
13	
Rendimiento (R)	Esfuerzo (E)
14	
Rendimiento (R)	Frustración (Fr)
15	
Esfuerzo (E)	Frustración (Fr)

ESCALA DE RESILIENCIA (ER)

A continuación, encontrará una serie de frases que le permitirán pensar de su forma de ser, conteste cada una de las siguientes afirmaciones y marque la respuesta con una (X) que describa cuál es su forma habitual de actuar y pensar, siendo las alternativas de respuesta las siguientes:

1: Totalmente desacuerdo (TD)	5: Algo de acuerdo (AA)
2: Desacuerdo (D)	6: Acuerdo (A)
3: Algo en desacuerdo (AD)	7: Totalmente de acuerdo (TA)
4: Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?)	

No existen respuestas buenas o malas, procure responder con espontaneidad.

N	DECLARACION	1	2	3	4	5	6	7
1	Es muy importante para mí mantenerme interesado en las cosas							
2	Dependo más de mí mismo que de otras personas							
3	Me mantengo interesado en las cosas							
4	Generalmente me las arreglo de una manera u otra							
5	Puedo pasar solo si tengo que hacerlo							
6	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles							
7	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer							
8	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro la salida							
9	Mi vida tiene significado							
10	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida							
11	Cuando planeo algo lo realizo							
12	Algunas veces me obligo hacer cosas, aunque no quiera							
13	Generalmente puedo ver una situación en varias maneras							

14	Soy amigo de mí mismo								
15	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada								
16	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado								
17	Tomo las cosas una por una								
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo								
19	Tengo autodisciplina								
20	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo								
21	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo								
22	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente								
23	Soy decidido (a)								
24	Por lo general, encuentro algo en que reírme								
25	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar								