

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE
PRODUCCIÓN DE ACERO”**

Realizado por:

EDISON SEBASTIAN TOBAR TORRES

Director del proyecto:

MSc. MARCELO RUSSO

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, enero de 2018

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, EDISON SEBASTIAN TOBAR TORRES, con cédula de identidad #1716128457, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

.....

Edison Sebastian Tobar Torres

C.C.: 1716128457

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE
PRODUCCIÓN DE ACERO”**

Realizado por:

EDISON SEBASTIAN TOBAR TORRES

Como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha Sido dirigido por el profesor

MSc. MARCELO RUSSO

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

MSc. Marcelo Russo

DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los profesores Informantes:

MSc. Daniel Yandún

MSc. Rubén Vásconez

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

Daniel Yandún

Rubén Vásconez

Quito, enero de 2018

DEDICATORIA

A Dios de todo corazón por permitirme culminar mis años de estudio, por las pruebas que me hacen crecer como persona, ser humano y me permiten dar lo mejor de mí.

A mis padres, quien con su comprensión, apoyo y constante ánimo, me impulsan a conquistar los sueños y anhelar lo mejor, además me infundieron la ética y el rigor que guían mi transitar por la vida. A mis hermanas por confiar en mí.

A mis profesores a quien les debo gran parte de mis conocimientos impartidos a nivel personal y educativo, gracias a su paciencia y enseñanza.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme, porque haz estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi padre, porque gracias a él sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi madre, cuyo vivir me ha demostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derivar miedo.

A mis hermanas, el incondicional abrazo que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas.

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	6
1.1 EL Problema de investigación	7
1.1.1 Planteamiento del problema	7
1.1.1.1 Diagnóstico del problema	7
1.1.1.2 Pronóstico	9
1.1.1.3 Control del pronóstico	9
1.1.2 Objetivo General	10
1.2 Marco Teórico	11
1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el tema	30
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	32
1.2.3 Hipótesis	32
1.2.4 Caracterización de variables	32
CAPÍTULO II.	34
2. MÉTODO	34
2.1 Tipo de estudio	34
2.2 Modalidades de investigación	35
2.3 Método	35
2.4 Población y muestra	35
2.5 Muestra	35
2.6 Instrumentos de investigación	36
CAPITULO III.	38
3. RESULTADOS	38
3.1 Levantamiento de Datos / Información	38
3.1.1 Organización del trabajo	39
3.1.2 Presentación y Análisis de Resultados	40
3.2 Aplicación práctica	56

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

3.2.1 Plan de medidas correctivas _____	57
3.2.1.1 Mejoras en las áreas de la empresa para evitar riesgos psicosociales. _____	58
3.2.1.2 Capacitaciones _____	63
3.2.1.4 Pausas activas _____	70
CAPITULO IV. _____	75
4. DISCUSIÓN _____	75
4.1 CONCLUSIONES _____	75
4.2 RECOMENDACIONES _____	77
BIBLIOGRAFÍA _____	79
ANEXOS _____	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización de variables	32
Tabla 2: Muestra	36
Tabla 3: Perfil valorativo / Planta Quito	41
Tabla 4: Perfil valorativo de los factores psicosociales con mayor riesgo en los trabajadores	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: <i>Problema de Investigación, Planteamiento y Diagnóstico del Problema</i>	8
Gráfico 2: <i>Caracterización del clima laboral</i>	19
Gráfico 3: <i>Modelo organizacional del Burnout</i>	26
Gráfico 4: <i>Enfermedades a consecuencia del estrés</i>	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Factores que influyen en la carga laboral y sus efectos</i>	13
Figura 2: <i>Datos generales trabajadores</i>	38
Figura 3: <i>Datos generales trabajadores</i>	39
Figura 4: <i>Porcentaje de Riesgo</i>	42
Figura 5: <i>Áreas de trabajo</i>	43
Figura 6: <i>% de Riesgo</i>	45
Figura 7: <i>Áreas de trabajo</i>	46
Figura 8: <i>% de Riesgo</i>	48
Figura 9: <i>Áreas de trabajo</i>	49
Figura 10: <i>% de Riesgo</i>	50
Figura 11: <i>Áreas de trabajo</i>	51
Figura 12: <i>% de Riesgo</i>	52
Figura 13: <i>Áreas de trabajo</i>	53
Figura 14: <i>% de Riesgo</i>	54
Figura 15: <i>Áreas de trabajo</i>	55
Figura 16: <i>Áreas de trabajo con mayor porcentaje de riesgo</i>	57

RESUMEN

En una empresa de producción de acero, los trabajadores se encuentran expuestos a diferentes factores de riesgo. Entre ellos encontramos los riesgos psicosociales, los cuales hacen referencia a aquellas condiciones de riesgo existentes en el ámbito laboral y que se encuentran directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea. Este tipo de riesgo tiene la capacidad de afectar tanto al bienestar o salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (INSHT, 1999)

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral. Tenemos que admitir que para realizar una valoración correcta de dicha carga o actividad del individuo frente a la tarea, hay que valorar dos aspectos importantes: el aspecto físico y el aspecto mental, dado que ambos coexisten, en proporción variable, en cualquier tarea. (INSHT, 1984)

La consecuencia más directa de la carga de trabajo, tanto de manera física como mental, es la fatiga; es decir, la disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado. Las causas de la fatiga pueden darse por determinadas posturas corporales, desplazamientos, sobreesfuerzos o manejo de cargas (físicos) y/o por excesiva recepción de información, tratamiento de información, etc. El riesgo de carga mental es el nivel de actividad intelectual necesaria para realizar un trabajo y viene acompañada de varios factores como la cantidad de información que el trabajador recibe, la complejidad de la respuesta, la capacidad individual, el salario, las malas relaciones laborales y los trabajos de poco contenido. En el ambiente laboral, con el paso del tiempo se han adquirido

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO
nuevas tecnologías que exigen al trabajador elevar sus capacidades para procesar la información.

(CROEM, 2013)

Cuando la carga de trabajo está adaptada al operador, no implica ni errores, ni fatiga precoz, ni malestar. De este modo, se podrá conseguir un trabajo productivo, más útil y rentable para la empresa, lo que permite maximizar el aprovechamiento del capital humano y el uso eficaz de los recursos disponibles. Un trabajo seguro es lo que permite que todos los trabajadores y las trabajadoras dispongan de unas condiciones de trabajo (organización del trabajo, aspectos sociales, físicos y ambientales de trabajo) en que se practique una cultura de seguridad adaptada a la empresa, apoyada en la previsión, prevención y promoción de la seguridad y de la salud, y que ampara la gradual y global eliminación de los factores de riesgo, el control total de los riesgos, la eliminación de los accidentes y la supresión de las enfermedades de fondo profesional.

(Álvarez, 2009)

El método de evaluación aplicado en este proyecto es el método Físico 3.1, el cual se presenta como una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es aportar información que permita identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. (INSHT, 2014)

Los puestos de trabajo evaluados fueron de tipo administrativo y operativo donde la mayoría del tiempo existe demasiada exigencia de carga de trabajo, razón por la cual los trabajadores tienden a sentirse estresados, cansados y agotados. Esto puede causar enfermedades para la salud y pérdidas económicas para la empresa.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Es por esta razón este proyecto fue realizado y a través del cual se pudo obtener un resultado más claro sobre los factores de riesgo psicosocial que se encuentran afectando el desarrollo óptimo de los trabajadores debido a la inexistencia de una adecuada planificación en las actividades a desarrollarse, situación en la que se pudo notar que el 46% de Riesgo de Carga Mental afecta a los trabajadores de manera negativa.

Palabras claves: Carga de trabajo Mental, Riesgo Psicosocial, Trabajadores Administrativos y operativos.

ABSTRACT

In a steel production company, workers are exposed to different risk factors. Among them we find psychosocial risks, which refer to those risk conditions existing in the workplace and that are directly related to the organization, the content of the work and the performing of a task. This type of risk has the ability to affect both the well-being and health (physical, mental or social) of the worker and the development of work itself. (INSHT, 1999)

The workload is the set of psychophysical requirements to which the worker is subjected throughout the working day. We have to admit that to make a correct assessment of this load or activity of the individual in front of the task, we must assess two important aspects: the physical aspect and the mental aspect, since both coexist, in varying proportion, in any task. (INSHT, 1984)

The most direct consequence of the workload, both physically and mentally, is fatigue; that is, the decrease of the physical and mental capacity of an individual after having performed a job during a certain period of time. The causes of fatigue can be due to certain body's postures, displacements, overexertion or handling of loads (physical) and/or excessive reception of information, treatment of information, etc. The mental hazard is the level of intellectual activity necessary to perform a job and is accompanied by several factors such as the amount of information that the worker receives, the complexity of the response, individual capacity, salary, poor working relationships and the works of little content. In the work environment, with the passage of time, new technologies that require the worker to increase their capacities to process information have been acquired. (CROEM, 2013)

When the workload is adapted to the operator, mistakes, early fatigue and discomfort are avoided.

In this way, productive, more useful and profitable work can be achieved for the company, which allows maximizing the use of human capital and the efficient use of available resources. A safe job is what allows all workers to have working conditions (work organization, social, physical and environmental aspects of work) in which a safety culture adapted to the company is practiced, supported by the foresight, prevention and promotion of safety and health, and that protects the gradual and global elimination of risk factors, the total control of risks, the elimination of accidents and the elimination of occupational diseases. (Álvarez, 2009)

The evaluation method applied in this project is the Physical method 3.1, which is presented as a tool for the evaluation of psychosocial factors. Its objective is to provide information that allows identifying what are the risk factors in a given situation, allowing, therefore, the psychosocial diagnosis of a company or partial areas of the same, based on the individual application questionnaires. (INSHT, 2014)

The jobs evaluated were of administrative and operational type where most of the time there is too much workload exigency, which is why workers tend to feel stressed, tired and exhausted. This can cause diseases for the health and economic losses for the company.

It is for this reason that this project was carried out and through which it was possible to obtain a clearer result about the psychosocial risk factors that are affecting the optimal development of the workers due to the inexistence of an adequate planning in the activities to be developed, situation in which it could be noted that 46% of mental load risk affects workers in a negative way.

Key words: Mental workload, psychosocial risk, administrative and operative workers.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La carga excesiva de trabajo es considerada como uno de los principales problemas o factor de riesgo que abarca el ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional en las empresas, afectando de manera considerable la salud de las personas y organizaciones.

En cualquier tipo de organización el trabajador tiene que poner en funcionamiento métodos, procesos, prácticas y mecanismos tanto físicos como mentales. Estos mecanismos son los que determinan la carga de trabajo, que podemos definir como, el elemento que, dentro de las condiciones de trabajo, permite valorar la aparición de daños para la salud como consecuencia de falta de adecuación y adaptación de los puestos de trabajo. (González, Floría, & González, 2006, pág. 175).

Uno de los problemas más frecuentes sobre la carga de trabajo que se presenta en las empresas a consecuencia de la Carga física y mental es la fatiga laboral, a la cual se refiere como la disminución del rendimiento profesional de una persona después de haber realizado varias actividades durante un largo periodo de tiempo, ocasionando de esta manera una sensación de agotamiento, debilidad, estrés y tensión por parte del trabajador.

Durante las últimas décadas la insatisfacción laboral va de la mano con la carga excesiva de trabajo, en la cual el trabajador presenta un bajo rendimiento en sus actividades individuales y grupales, por lo que el principal motivo se encuentra en el ambiente laboral, ya que este no tiende a ser agradable, por lo cual experimentan resultados negativos en su forma de trabajar y no se sienten cómodos en sus lugares de trabajo.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Actualmente las empresas cuentan con personal que labora internamente en oficinas y externamente en campos de trabajo por lo cual los riesgos físicos y mentales no solo se presentan individualmente, sino que en cualquier tipo de actividad laboral pueden estar presentes ambos riesgos. Es decir, cuando la actividad desarrollada involucre trabajo muscular hablaremos de trabajo de Carga Física, y cuando la actividad implique un mayor esfuerzo intelectual, será por lo tanto trabajo de Carga Mental.

Un aspecto muy importante de la Ergonomía aplicada es que está centrada en la seguridad de las personas y se encarga de ajustar los mecanismos tanto físicos como mentales a las capacidades, necesidades y habilidades del trabajador, de manera de que el diseño del entorno del trabajo esté acorde con sus características, evitando de esta manera que se generen riesgos o accidentes que afecten la salud de todos los miembros de la organización.

El presente proyecto de investigación se enfocará principalmente en los puestos de trabajos administrativos y operativos de una empresa privada de la ciudad de Quito dedicada a la producción de acero el mismo que tendrá como finalidad la evaluación de riesgos de Carga de Trabajo en los diferentes puestos de la organización, para evitar que se generen conflictos laborales y disminución del rendimiento profesional.

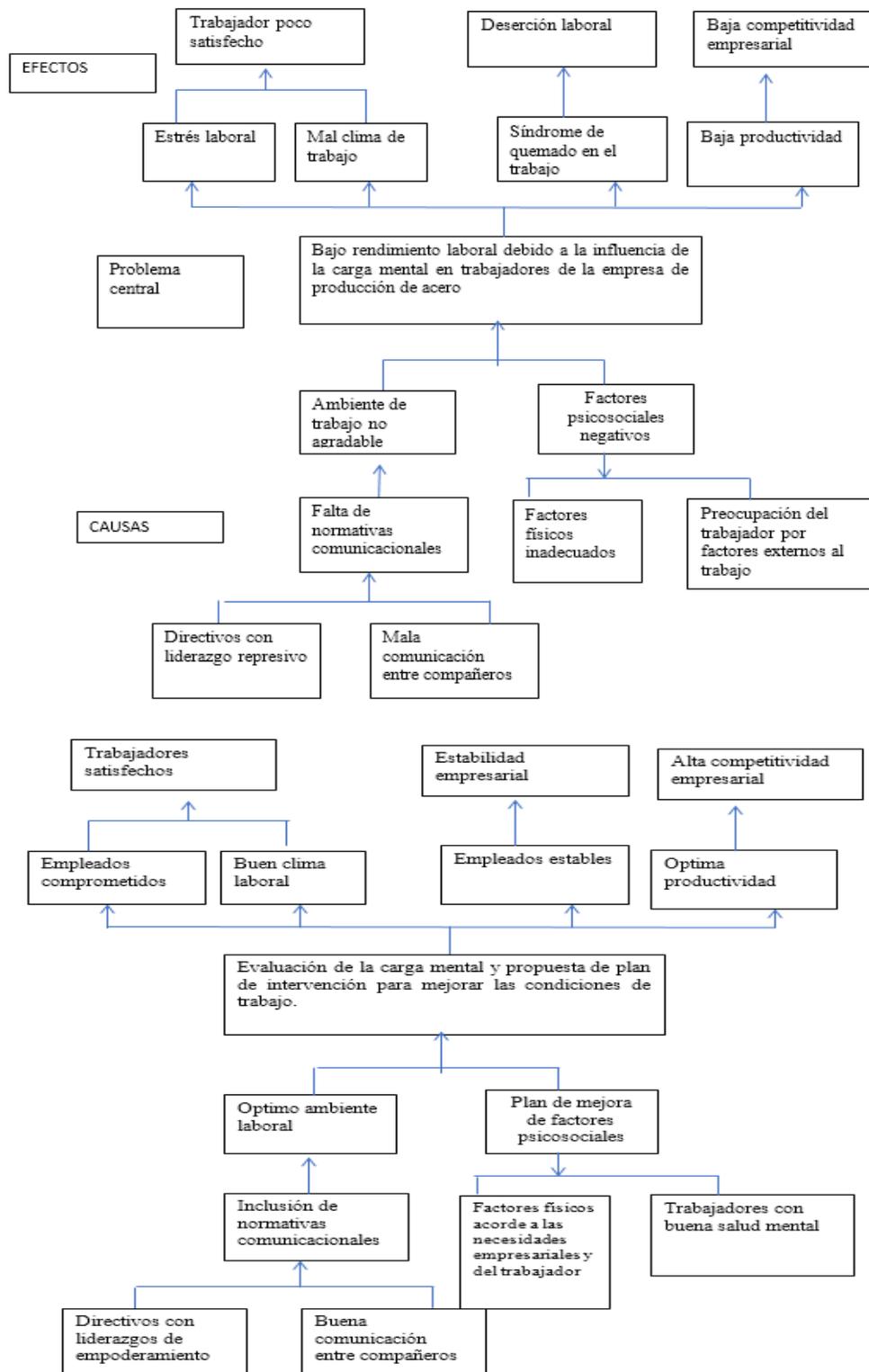
1.1 EL Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Gráfico 1: *Problema de Investigación, Planteamiento y Diagnóstico del Problema*



Fuente: Autor

1.1.1.2 Pronóstico

La identificación y evaluación de riesgos dentro de la empresa entre ellos Riesgo de Carga Mental debe establecerse como un proceso interno organizacional, lo cual permitirá plantear medidas correctivas sobre los mismos con el fin de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, de no tomar en cuenta los riesgos presentes en las actividades de los trabajadores, estos se verán reflejados de manera incontrolable en la productividad y desempeño de la empresa ocasionando perdidas tanto monetarias como del personal . Si no se adoptan líneas de acción oportunas para brindar al trabajador un ambiente de trabajo propicio tanto para su salud física como emocional, esto generaría un sinnúmero de problemas como lo son: Fatiga laboral, agotamiento mental y estrés, dando como consecuencia bajo rendimiento e insatisfacción laboral.

1.1.1.3 Control del pronóstico

Las medidas que se implementaran para controlar la situación de Riesgo de carga mental en los trabajadores son en base a evaluaciones en los distintos puestos de trabajo, en el que se hará uso y aplicabilidad de instrumentos de medición continua sobre cómo se siente el trabajador en la empresa, para posteriormente implementar acciones de acuerdo a los resultados con el fin de detectar los problemas a los que se ven expuestos los trabajadores diariamente en sus actividades de tipo administrativo y operativo. De esta manera aportara a la reducción de costos por perdidas de producción y bajo rendimiento laboral que podrían desarrollar los trabajadores si no son detectadas y tratadas a tiempo. Mediante la aplicación del método FPsiCo versión 2.0 se podrá identificar el nivel de riesgo presente en los trabajadores y las medidas correctivas que se deberá tomar para el mismo.

1.1.2 Objetivo General

Evaluar el Riesgo Psicosocial de carga mental con la metodología F-Psico versión 3.1 en los trabajadores administrativos y operativos en una empresa de producción de acero.

Objetivos específicos

- Identificar los factores psicosociales en los trabajadores administrativos, operativos y su posible consecuencia en el bienestar laboral.
- Medir la carga de trabajo en los trabajadores administrativos, operativos que afectan a las condiciones laborales mediante el método F-PSICO 3.1
- Elaborar medidas correctivas para mejorar las condiciones de trabajo en los colaboradores administrativo y operativo

Justificaciones

Es necesario tener en cuenta que, en la actualidad el talento humano es el principal recurso de una empresa, porque es aquel que lleva a la consecución de objetivos con el uso de recursos materiales, financieros y tecnológicos, sin embargo, en muchas ocasiones la gran cantidad de trabajo y la proactividad que se requiere como factor indispensable a ser tomado en cuenta para posicionar a una persona en un cargo, hace que esta sienta cansancio o debilitamiento al verse afectado por la gran cantidad de carga laboral, que también le produce conflictos mentales, al tratar de conservar el equilibrio entre lo que se le solicita en el trabajo frente a sus capacidades para sacar a flote sus recursos emocionales, intelectuales y mentales.

Por lo que el presente proyecto tiene una justificación teórica a partir de que se dará paso al refuerzo de teorías existentes sobre carga laboral, enfocándose en la carga mental que

mantienen los trabajadores administrativos y operativos de la Empresa de producción de acero objeto de estudio.

Por otro lado, se tiene una justificación metodológica, ya que además de la parte teórica se requiere incorporar una investigación de campo, para entender y analizar el problema de la carga mental, lo cual también servirá de aporte para futuras investigaciones sobre temas de riesgos laborales, como la carga en el trabajo.

También, se define una justificación práctica a partir de que se ha de solucionar la problemática o por lo menos disminuir el número de trabajadores que actualmente están sufriendo carga mental en la Empresa de producción de acero.

Además, busca mantener una relevancia social, pues hay que entender que ante todo un trabajador es un ser humano con necesidades, deberes y derechos propios de su naturaleza, por lo que se ha de disponer de acciones eficaces para conservar su estabilidad y calidad de vida tanto física como mental, en el sitio de trabajo donde labora.

Por último, se mantiene una justificación basada en la obligatoriedad jurídica, pues las normativas actuales del Ministerio de Relaciones Laborales y en lo que respecta al IESS, disponen entre sus normas la necesidad de implementar políticas y lineamientos que beneficien al trabajador, incluyendo la seguridad tanto industrial como ocupacional, para proteger su salud y así evitar accidentes que pueden ser tanto de tipo físico como mental.

1.2 Marco Teórico

Carga Mental en el Trabajo

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Dentro de la empresa, existen muchos factores o situaciones que contribuyen a generar tensión en la persona, a causa de las exigencias en las labores diarias o también por motivos del entorno y factores psicosociales que definen el clima laboral.

Se establece que, la carga de trabajo 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. (Instituto de Seguridad e Higiene Laboral Europeo, 2016)

Es decir que, una persona puede tener un cierto nivel de recursos mentales para responder a las exigencias en el trabajo, a su vez este será medido de acuerdo a su posibilidad de cumplimiento de las tareas, sin embargo, existen tareas que requieren procesos cognitivos, otras utilizan más los procesos afectivos, o de procesos de información, ejemplo de ello se tiene aquellas tareas que necesitan más o menos concentración porque requiere por ejemplo atención, memoria, coordinar ideas, etc.

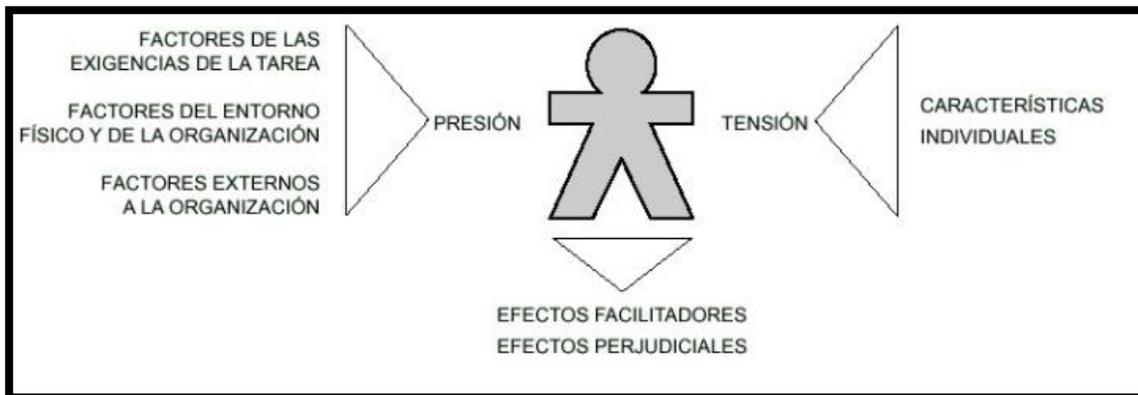
Existen diversos factores que contribuyen a la carga laboral, ejerciendo presión en el trabajador, entre los principales aspectos que generan dicha carga pueden citarse:

- De las exigencias de la tarea.
- De las circunstancias de trabajo (físicas, sociales y de organización).
- Del exterior de la organización. (Instituto de Seguridad e Higiene Laboral

Europeo, 2016)

A continuación, se presenta un esquema de grupos de factores que generan la carga mental y los efectos que esta puede tener sobre la persona que lo padece.

Figura 1: Factores que influyen en la carga laboral y sus efectos



Fuente: (Instituto de Seguridad e Higiene Laboral Europeo, 2016)

Se puede percibir que, los factores tanto de exigencia de tareas como aquellos factores del entorno físico y organizacional (psicosociales), además de aquellos que son externos a la organización (vida personal del trabajador), pueden generar presión en el mismo, y crea un cierto tipo de tensión dependiendo de las características individuales de cada persona y su forma de reaccionar frente a la carga laboral, además se producen efectos que pueden ser medios facilitadores de desempeño positivo del trabajador o pueden ser también perjudiciales para él porque le puede provocar tensión y por ende el estrés.

El Clima Laboral

El clima de una empresa puede ser positivo o negativo, dependiendo del ambiente en la organización, claro está que este ambiente depende no solo de los directivos sino de la predisposición de los trabajadores para colaborar con los objetivos del trabajo, el trabajo en grupo,

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO
las relaciones interpersonales entre compañeros, y su actitud individual a ejecutar un buen trabajo;
sin embargo, estos son los factores que son totalmente limitados para

De acuerdo a (Chiavenato, 2007) indica que: “el concepto de motivación, aplicándolo en el nivel individual, es el equivalente al concepto de clima organizacional en el nivel organizacional.”

Para Chiavenato el clima laboral viene acompañado de la motivación individual; es decir si no se dispone de un clima organizacional adecuado, será más fácil que aparezcan los factores sicosociales como efectos de la mala práctica motivacional, razón por la que es necesario hablar del clima laboral.

Para (Piero & Prieto, 2012) el clima laboral es visto como

Una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones.

Se puede observar que para Piero y Prieto el clima laboral, surge de la percepción que el trabajador tiene del ambiente donde se desenvuelve a diario en la vida laboral, en la que no solo interviene el cómo individuo, sino que también como parte de un grupo o departamento y en definitiva como parte de la organización.

Tipos de clima laboral

La administración de la empresa hace que se adapte un determinado clima laboral, así (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009) indica que “Las organizaciones requieren administradores para ser eficientes y eficaces. Dada la creciente complejidad de la sociedad y de las organizaciones, las decisiones administrativas individuales tienen una enorme repercusión en la sociedad”.

- **Clima tipo Autoritario - Explotador:** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas. (Barroso, 2004)

Este es un clima totalmente hostil y de poca comunicación, en el que no existe la confianza directa entre jefes y subordinados, por lo que muy difícilmente se podrá disponer de un clima laboral basado en motivaciones verdaderas.

- **Clima tipo Autoritario – Paternalista:** Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados- La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin

embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

(Barroso, 2004)

Este puede ser un clima un tanto confuso, ya que al mismo tiempo solo la dirección toma decisiones, pero se preocupa solo de las necesidades sociales de sus colaboradores, lo que da únicamente una impresión de trabajar dentro de un ambiente estable, pero realmente las decisiones siguen siendo tomadas solo en la cima.

- **Clima tipo Participativo - Consultivo:** Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

Este podría tratarse de un clima adaptado a la participación de los subordinados en toma de decisiones específicas, la idea es que la comunicación es netamente descendente, es decir de jefes a subordinados, sin embargo, también hay castigos y recompensas, tratando de dar satisfacción a las necesidades tanto de prestigio como de estima, propias de cada uno de los colaboradores.

- **Clima tipo Participativo – Grupal:** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera

ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y el grado de confianza entre superiores y subordinados. (Barroso, 2004)

Como se sabe las decisiones de la organización dependen de sus directivos, sin embargo, es preferible que se integren los distintos niveles organizacionales para aportar con ideas hacia la toma de decisiones, donde se podrá tomar la que mejor se adapte a la necesidad organizacional.

Dimensiones del Clima Organizacional

Según (Kolb, Rubin, & McIntyre, 2001) indican que existen nueve dimensiones dentro del clima laboral, como se menciona a continuación:

- **Estructura:** Representa aquella percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se enfrentan en el desarrollo del trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal.
- **Responsabilidad (empowerment):** Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la que el empleado dispone del sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.
- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

- **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales ya sea entre pares como entre jefes y subordinados.
- **Cooperación:** Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. Es decir, es el apoyo que debe existir entre todos los miembros de la organización.
- **Estándares:** Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- **Conflictos:** Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Es un sentimiento de sentirse parte importante de la organización.

El clima laboral se centra en los factores de tipo organizacional, es así que los factores de riesgo psicosocial cuando son deficientes suelen convertirse en un riesgo para la organización y sobre todo para el trabajador.

El clima laboral tiene factores del sistema organizacional, que debe transmitirse a sus miembros y luego se genera un comportamiento o reacción por ellos.

Gráfico 2: *Caracterización del clima laboral*



Fuente: *(Kolb, Rubin, & McIntyre, 2001)*

Se puede indicar que la perspectiva que el colaborador tiene del clima organizacional simula a la vez un filtro por el que pasan fenómenos objetivos como la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones, además las características del sistema organizacional generan un clima laboral específico, lo cual repercute de manera directa sobre las motivaciones de los miembros de la organización; dicho comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias tales como productividad o improductividad (en el caso de no poseer un adecuado clima laboral), así también existe satisfacción o insatisfacción, rotación de personal, rápida adaptación, gusto por el trabajo, entre otros.

Riesgos y Factores Psicosociales

Como se ha visto una parte de la carga mental la producen los factores que se desarrollan según el clima de trabajo, por lo que primamente hay que definir que son los factores psicosociales. La OIT la define como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3)

El comité mixto OIT/OMS en 1984 los define como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido, la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” (OIT, 1986, p. 3)

Cuando las interacciones que se producen entre: el trabajo (entendiendo por trabajo la labor que se realiza), el entorno en que ésta tiene lugar, las condiciones de organización; las personas (sus capacidades, necesidades...) y su entorno extra laboral (derivada de su cultura, sus necesidades y sus condiciones de vida); tienen la probabilidad de afectar el rendimiento, la satisfacción y la salud de los trabajadores; se convierten en factores de riesgos. Análisis que permite establecer la definición de Riesgos Psicosocial como “todos los aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.” (OIT, 1986, p. 3)

Estas condiciones organizativas del trabajo, cuando se vuelven inflexibles, la competitividad, se reduce en los puestos de trabajo, se intensifica los ritmos de trabajo, y predomina la subcontratación en las actividades, provocan cambios en las condiciones de trabajo que afectan a la salud psicosocial de los trabajadores.

Por tanto, los factores psicosociales de riesgos son todos los aspectos y elementos de la organización del trabajo que tienen la probabilidad de afectar la salud física y mental del trabajador o de un grupo de trabajadores, los cuales se pueden clasificar en cinco dimensiones:

- **Exceso de exigencias psicológicas:** Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida; (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012),

- **Falta de influencia y de desarrollo:** cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando del trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, o cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso; (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012),

- **Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo; (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012),

- **Escasas compensaciones:** cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se dará un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, si el salario es muy bajo, etc. (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012),

- **La doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres básicamente siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que este efecto es más prevalente en este colectivo. (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012),

Entre los riesgos psicosociales tenemos el estrés laboral, el burnout, el mobbing, el acoso sexual y la violencia en el Trabajo.

Para el presente estudio se hará mención del Burnout, tomando en cuenta que este es

“cansancio o quemado del trabajador”, para lo cual se detalla que:

Definición del quemado en el trabajo o burnout

El Burnout tiene su historia, desde que se atribuye este término a Freudenberg en 1974, “el primero en haber utilizado el término para hacer referencia al proceso de vacío emocional y el agotamiento físico que padecían personas relacionadas con la atención de pacientes adictos” (Camacho, 2003, pág. 1).

Más tarde Maslach en 1976 y Pines en 1980 transmitieron este concepto “a diversos grupos profesionales, poniendo el acento de su investigación en tratar de determinar la etiología y las formas en que la misma se desarrolla. También realizaron investigaciones tendientes a identificar los factores preventivos y terapéuticos del burnout”. (Camacho, 2003)

El “síndrome de burnout” puede ser definido de distintas formas, siempre enfocado en una concepción que hace referencia a una tensión emocional crónica, que es muy común cuando se produce fatiga física o emocional.

Para (Edelwich & Brodsky, 1980) “Es una pérdida progresiva del idealismo, la energía y la finalidad como resultado de las condiciones laborales”.

Para otros autores como (Pines & Maslash, 1978, pág. 29) es “un síndrome de fatiga física y emocional que implica un desarrollo negativo de sí mismo, de actitudes negativas hacia el trabajo y una pérdida de interés y preocupación por los clientes”.

En cambio, para (Freudenberger, 1981) :

Es un estado de fatiga o frustración producido por la devoción a un modo de vida o relación que no ha devuelto la compensación esperada”; también refiera a “aquellos voluntarios que trabajan en su “Free Clinic” y que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años en la mayoría de las ocasiones, se encuentran desmotivados, faltos de todo interés por el trabajo.

Esta frustración amerita a ocasiones repetitivas según Freudenberger, es decir no se genera de un rato a otro sino es ya un proceso constante.

Otros conceptos indican que el “burnout” es: “la respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellas personas cuyo trabajo tiene como centro ayudar y apoyar a otros; generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales” (Thomaé, Ayala, Sphan, & Stortti, 2006)

Finalmente, es preciso detallar la definición dada por la OMS, con el fin de estandarizar de mejor forma el concepto de Burnout; según la cual:

Es una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud general, teniendo como consecuencias derivadas a las actitudes negativas dentro del círculo familiar y social y el deterioro en el ámbito ocupacional, a través del ausentismo laboral y la disminución del grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios del centro de labores. (Navarro, 2010).

Esta respuesta por lo general se produce por cansancio extremo y estrés crónica que producen un agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de realización profesional.

Es posible entonces definir al síndrome de burnout como un proceso de deterioro físico y mental, a causa de situaciones de estrés laboral, que cuando se intensifica llega a una situación de

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

agotamiento o fatiga, desinterés por el trabajo, baja motivación personal, y rendimiento deteriorado; lo cual dificulta la convivencia interpersonal tanto dentro como fuera del trabajo.

Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout

Según (Araquistain & Damis, 2011) describen el proceso del Burnout en cinco fases principales, considerando que este síndrome es parte de un proceso integral y que se ha producido a través de un período de tiempo:

- **Fase de Entusiasmo:** Se da como supuesto que una persona ingresa a un nuevo puesto de trabajo, para lo cual ingresa con alegría y predisposición, mantiene nuevas expectativas tanto laborales como personales.
- **Fase de Estancamiento:** Se comienzan a generar dudas sobre el lugar y puesto de trabajo, así como de las actividades que se encuentra la persona ejecutando, por lo que inicia con problemas de estrés, incluso se generan “problemas digestivos, dolores de cabeza y a su vez niveles de aburrimiento”.
- **Fase de Frustración:** El trabajo ya no satisface a la persona, pareciera no tener sus expectativas cimentadas como al inicio, por lo que empiezan “los problemas psicosomáticos, para lo cual la persona se vuelve irritable, aumenta su inadaptabilidad a las tareas”. (Gómez & Ruiz, 2014)
- **Fase de apatía:** El trabajador entra ya en una etapa de no saber cómo se debe enfrentar a las situaciones sociales, así como la relación con clientes y compañeros de trabajo se van deteriorando, hasta desgastarse por completo.

- **Fase del Quemado:** “El trabajador colapsa física e intelectualmente. Se producen sintomatologías de estrés crónico, ansiedad y depresión; y se ve afectado tanto el sujeto como la organización en la cual labora”. (Araquistain & Damis, 2011)

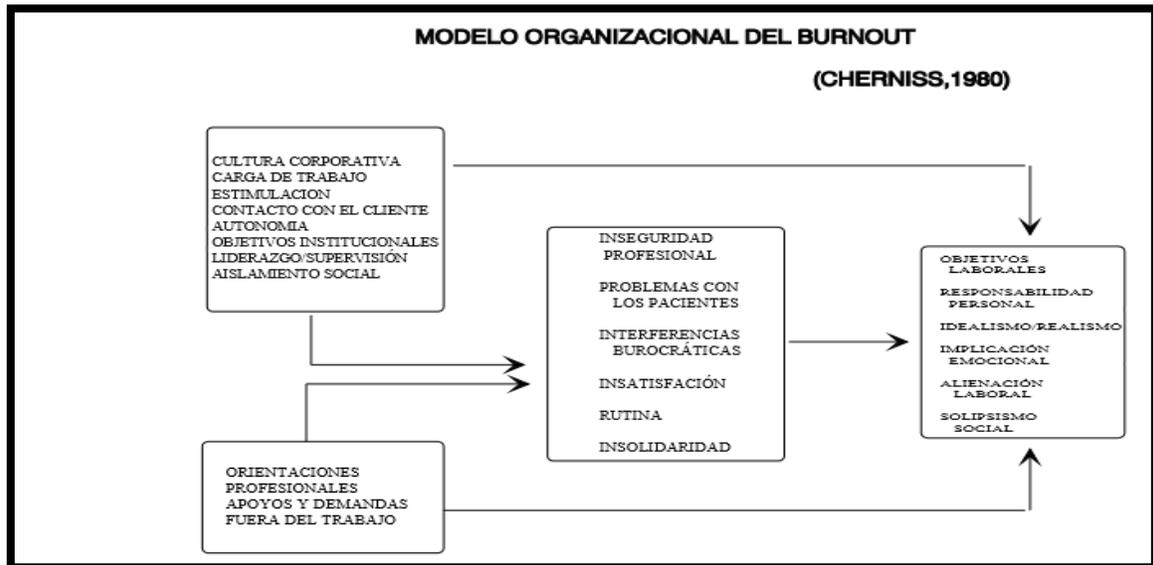
Se puede evidenciar cómo en cada fase el individuo va dañando su productividad, cada vez haciéndola más deficiente; con lo que, a través de definir las fases, se puede observar en cuál de ellas se encuentra un trabajador, y ponerlo cuidado, así los profesionales en salud mental laboral podrán intervenir de forma oportuna, pues el talento humano de la empresa está en juego.

El burnout y sus tres dimensiones.

Antes de citar las dimensiones del Burnout, se incluyen aquellas variables organizacionales, dadas por Chemis en 1980 quien propone un modelo interactivo a partir de “dos tipos de variables, específicamente su modelo no incluía como variables personales dimensiones o rasgos de personalidad sino formas de orientarse en el ámbito laboral, actitudes o estilos profesionales” (Buendía & Ramos, 2001).

De lo cual se obtiene el siguiente modelo:

Gráfico 3: Modelo organizacional del Burnout



Fuente: (Buendía & Ramos, 2001)

Elaborado por: (Cherniss, 1980)

Cherniss, no deja aparte la personalidad de los sujetos, pero les da un poco de menos importancia pues indica que “la orientación de carrera de los trabajadores, las metas, los valores y las actitudes que se buscan en el trabajo” (Cherniss, 1980).

Es así que Cherniss, reemplaza las características de la personalidad y las establece como parte de las actitudes del trabajo, para lo cual incluye cuatro grupos de estilos profesionales:

- Los activistas sociales, aquellos que quieren cambiar el mundo.
- Los centrados en sus carreras, quienes quieren principalmente promocionar en sus trabajos y obtener beneficios.
- Los artesanos, motivados por la naturaleza de su trabajo.
- Los esforzados, que consideran que el trabajo como un mal inevitable.

(Cherniss, 1980)

Es así que, los usos de estilos profesionales moldean el proceso de burnout, sin embargo, no se han establecido como parte de las dimensiones, que se alternan en la práctica total de los aspectos psicológicos, y aunque estas dos variables son compatibles es preciso analizar las dimensiones desde una perspectiva de personalidad, para lo cual se hicieron válidas las dimensiones que se citarán a continuación.

Cabe poner en mención que al crear un limitante que no permite que el trabajo evolucione, puede provocar tedio y el esfuerzo extra de la atención a un número de tareas diversas, que a la final producen fatiga, y esto como resultado produce estrés, es por ello que para detallar el síndrome Burnout propuso tres dimensiones específicas que son:

- **Cansancio Emocional**
- **Despersonalización (DP)**
- **Falta de realización personal (EP)**

Cada una de ellas se sitúa como parte de las dimensiones del Burnout, en donde “la única variable previsiva, es decir que se la puede evidenciar a tiempo para evitar que se propague el Burnout, es el cansancio emocional” (Maslach & Jackson, 1982) , pues la fatiga o agotamiento puede ser medido, constantemente por la Institución, e incluso observado por los jefes y compañeros de trabajo, con el fin de que el individuo no decaiga en las otras dos dimensiones más fuertes como lo son la despersonalización y la falta de la realización personal.

Cansancio o agotamiento emocional (AE)

Dentro de este punto es posible que “aparecen dos síntomas y signos de agotamiento emocional que son los psicósomáticos y los conductuales o emocionales” (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2010)

Según (Gómez & Ruiz, 2014) indican que el agotamiento emocional es:

Consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario, y se concreta en una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades.

Estos problemas conforme pasa el tiempo y la intensidad del estrés se tienden a agravar, provocando daños irreparables en la salud y bienestar de quienes padecen esta clase de alteraciones y el entorno tanto social como laboral que los rodea. Es posible que el factor de agotamiento sea el aspecto más relevante, dentro de la personalidad cuando hay indicios de sufrir un síndrome de Burnout, es así que según (Camacho, 2003, pág. 3) detalla:

Los profesionales que son muy retraídos o tienen una tendencia al aislamiento son más proclives al agotamiento, que los extrovertidos o los que tienen una red social que les brinda contención, afecto y les permite renovar energías. Lo mismo ocurre con aquellos que tienen una vida personal pobre e insatisfactoria o no logran obtener gratificación de sus relaciones interpersonales. Esto se debe a que las relaciones satisfactorias con la familia y los amigos suele mitigar y proteger a los terapeutas del estrés laboral.

Es entonces, muy probable que una persona aislada tienda con mayor facilidad a padecer de agotamiento emocional, que es una de las dimensiones que forman parte del Burnout, no obstante, cuando la persona tiene buenas relaciones con familiares y amigos, es decir con su entorno es un aspecto que le puede beneficiar para no padecer de este síndrome, o por lo menos lo podría presentar en menos proporción.

De igual forma alguien cuya vida no ha tenido éxito y muy pocas veces ha tenido satisfacción profesional y personal, pues tenderá también a padecer más de este tipo de alteración laboral.

También podría suceder lo contrario, y es que cuando una persona tiende a querer “La perfección completa”, sus necesidades prioritarias están en su profesión por lo que se auto motivan, pero también pueden exigirse demasiado, por lo que pueden sentir también agotamiento, al igual sucederá con aquellos que trabajan todo el día a tiempo completo, pues la predisposición al burnout va en aumento.

Los terapeutas que son autoritarios y controladores también se ven sometidos a un nivel alto de estrés, debido a que intentan controlar las vidas de sus pacientes y sienten la responsabilidad de que sus pacientes hagan lo que ellos piensan, cuando esto no ocurre se desalientan o enojan. También tener la responsabilidad completa por la vida de muchos pacientes se convierte en una carga que termina agotándolos. (Buendía & Ramos, 2001)

Despersonalización:

Esta variable está relacionada directamente con la percepción del ser humano y su actitud por lo general negativa, hacia el resto de personas, ya que se predispone a actuar de forma negativa y se atribuyen defectos al resto, lo común es que se incluyan factores de irritabilidad y poca o nula motivación para la realización diaria de actividades.

Cuando los rasgos de personalidad han sido realizados bajo una perspectiva de influencia en la psicopatología y en salud, tienen características específicas, entre ellos los más conocidos son “el de lugar de control y el de autoeficacia” (Buendía & Ramos, 2001).

Para la tercera edición del MBI (Maslach, Jackson y Leiter, 1996), se ha propuesto:

La sustitución de la despersonalización por el cinismo como segunda dimensión para las profesiones no asistenciales. Esta propuesta expone claramente los aspectos de autocrítica,

EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

desvalorización, auto sabotaje y desconsideración hacia el propio trabajo que están presentes en el desgaste profesional. De alguna forma, estos aspectos son un desarrollo de la simplificación y estereotipia que se produce en la despersonalización. La desconsideración en el trato a los clientes se convierte en cinismo sobre el alcance y valor del propio trabajo y de la propia organización o institución, volviéndose hipercríticos y desconfiados hacia cualquier forma de iniciativa organizacional. (Buendía & Ramos, 2001)

Es decir, el cinismo, es parte de la despersonalización, sin embargo, al tratar mal o de forma desconsiderada a los clientes, esto se convierte en cinismo, pues es desvalorizar el propio trabajo, incluso la organización o institución, lo que hace que no se permita mantener confianza en esa persona sobre cualquier iniciativa de tipo organizacional.

(Maslach & Jackson, 1982) indican que “estas actitudes despersonalizadas merman la eficacia laboral y proactividad de los profesionales y generan, en muchos casos, trastornos de tipo psicossomático, el uso y abuso de sustancias psicoactivas, y hábitos dañinos para su salud”.

Falta de realización personal:

Según detalla (Gómez & Ruiz, 2014) la baja realización personal “Es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador”.

Es decir, la persona tiene claro en su mente que se siente frustrado, por lo que afecta al desgaste de su autoestima, al ver que sus propósitos que mantenía claros en un inicio del trabajo se han ido extinguiendo y le han dejado insatisfacción personal y profesional.

1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el tema

Existen algunos trabajos y proyectos acerca del tema de las condiciones laborales, sin embargo, abarcan a estas en su totalidad y no solo a la carga laboral, de lo cual se ha encontrado:

El proyecto de grado que se titula “Condiciones laborales que afectan al desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a CONECEL, de la autora Verónica Coello.

Resumen:

Este proyecto establece el estudio de factores que afectan al desempeño laboral de los asesores de Inbound de American Call Center, donde se pudo determinar que se ha evidenciado una efectividad de la campaña PYMES la cual ha disminuido a raíz de la baja atención a dicha compañía, por lo que se considera que existen factores que afectan al desempeño laboral, pues mediante la investigación descriptiva y explicativa, se midieron las variables de manera independiente, de donde se obtuvo que los índices de productividad bajos se dan por factores intrínsecos que están influyendo en el desempeño del grupo de asesores, y que hay que procurar mejorar dicha productividad con nuevas políticas institucionales.

Existe otro proyecto de la Universidad Técnica del Norte, llamado “Factores de Riesgo Laboral/ Prevalencia e Incidencia de Enfermedades Profesionales en el Personal que Labora en el Centro de Salud n° 1, de la ciudad de Ibarra, en e periodo del 2011-2012, de los autores Fernando Aguirre y Carla Vallejos, de donde se asume que los factores de riesgo laboral y las enfermedades profesionales provocan daños en la salud de los trabajadores, en el trabajo se incluye la forma de riesgos laborales, siendo el principal el riesgo físico pero también seguida de enfermedades gastrointestinales además del estrés en el trabajo, sugiere que los trabajadores deben concientizar sobre la importancia de mantenerse con mayor seguridad en su trabajo.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Se puede definir que el modelo de pensamiento que se ha de instaurar es el de Chermis, quien establece que los factores sociales y ambientales influyen en el estrés o carga laboral y por ende produce el síndrome del quemado, pues este modelo aunque es antiguo tiene claro el conjunto de factores internos y externos que incluyen en la carga mental a través de un esquema estructurado del modelo del síndrome de quemado desde el proceso de tensión hasta la fatiga en sí de la persona a causa de la carga laboral.

1.2.3 Hipótesis

La carga mental afecta directamente al rendimiento laboral de los trabajadores administrativos y operativos de la Empresa de producción de acero.

1.2.4 Caracterización de variables

Tabla 1: Caracterización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable independiente: Carga mental	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto - Clima laboral - Quemado en el trabajo *Cansancio emocional *Despersonalización *Falta de Realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de carga laboral Capacidad de recursos mentales del trabajador. 	Cuestionario
Variable dependiente:	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto 	<ul style="list-style-type: none"> Medición del rendimiento: 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Entrevistas

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none">- Rendimiento según el clima laboral- Factores psicosociales en el rendimiento laboral	Alto Medio Bajo	
--------------------------------	---	-----------------------	--

Fuente: *Autor*

CAPÍTULO II.

2. MÉTODO

2.1 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación se encontrará guiado por la investigación Exploratoria, Descriptiva y de Campo, ya que buscare establecer soluciones a problemas que no se encuentran claramente definidos por lo que será necesario revisiones bibliográficas e investigaciones de campo. También se realizará estudios descriptivos debido a que al obtener información de cada puesto de trabajo en cuanto a los distintos riesgos presentes se lo hará en base a una descripción de sus actividades diarias.

Investigación Exploratoria

La Investigación Exploratoria permitirá consumir en base al objetivo planteado, el estudio del problema de indagación que responderá a una búsqueda de información por los propios medios del investigador, para lo cual se fijarán los objetivos y se verán los medios de búsqueda de información necesaria para el éxito del análisis que vamos a realizar.

Investigación Descriptiva

La Investigación Descriptiva o también llamada diagnóstica, facultará especificar las características importantes del objeto de estudio por medio del uso de teorías y escritos sobre el tema de seguridad laboral, además permitirá obtener una visión global de la gestión de riesgos laborales que actualmente se están dando en el Empresa de producción de acero

2.2 Modalidades de investigación

Investigación de campo

En adhesión con el origen principal de información se realizará la Investigación de Campo. Ya que permite trabajar en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados fuente imprescindible de información para realizar la investigación, es decir en base a la observación directa de los trabajadores y su criterio acerca de si se sienten seguros en el trabajo o no.

2.3 Método

En la investigación se va a usar el método hipotético-deductivo, ya que se plantea una hipótesis inicial con la finalidad de obtener su verificación con el uso de la variable carga mental y su incidencia en el rendimiento laboral del trabajador, la cual será verificada al obtener los resultados de la investigación de campo.

2.4 Población y muestra

La población total se encuentra definida por el total de personal de la empresa de producción de acero que son un total de 246 personas.

2.5 Muestra

Debido a que la población es un número pequeño, se ha tomado como muestra la totalidad de la población es decir los 246 trabajadores, 30 que son administrativos y 216 operativos definidos de la siguiente forma:

Tabla 2: Muestra

Adultos mayores	Total Población	% Muestra
Administrativos	30	100%
Operativos	216	100%
Total personas de la muestra	246	

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Autor

2.6 Instrumentos de investigación

Encuestas

Se incluirá una encuesta con preguntas previamente validada, que se aplicarán a la muestra antes descrita de estudio, además se utilizarán preguntas de opción múltiple para poder estandarizar las respuestas y tabularlas al final, así como en lo posterior realizar su correspondiente análisis e interpretación.

Para procesar los datos obtenidos de las encuestas se hará el siguiente proceso:

- Luego de recopilada la información se procede a clasificarla entre información oportuna y fallida
- Se vuelve a analizar los datos para saber si lo recolectado es relevante con el tema de investigación
- Se tabula los datos obtenidos pregunta por pregunta
- Se definen porcentajes de los datos obtenidos
- Se realiza un gráfico en pastel por pregunta

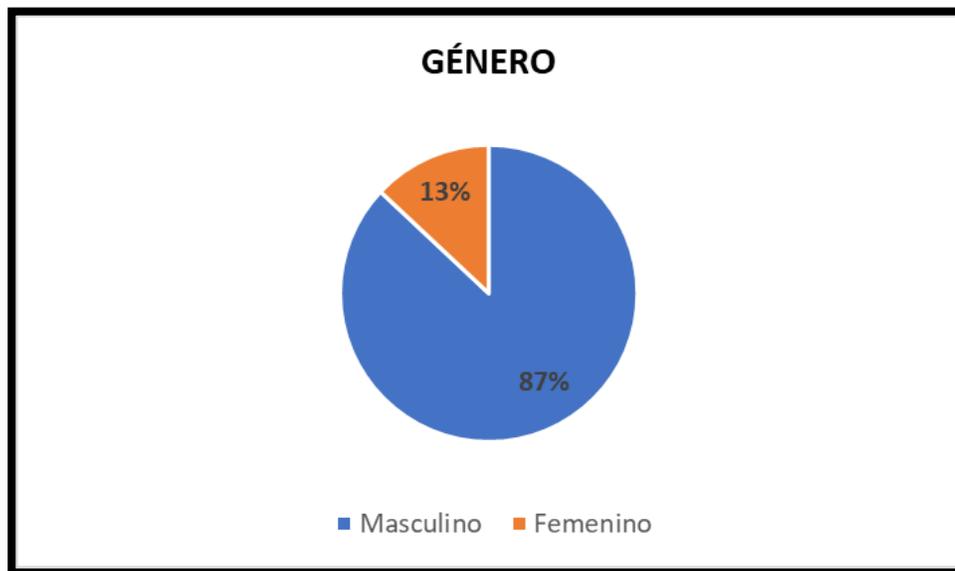
Experimentación

Se incluirá la observación no participativa, como parte de la investigación, ya que esta permite analizar y recopilar datos según el propio criterio cualitativo del investigador, sin que este intervenga o persuada en los eventos que analiza, es decir se evidenciará la opinión de los trabajadores y de los directivos sin intervención alguna, mientras se toman los datos

CAPITULO III.**3. RESULTADOS****3.1 Levantamiento de Datos / Información**

En la ciudad de Quito se realizó la encuesta a 246 puestos de trabajo, en oficinas administrativas y operativas de una empresa privada dedicada a la producción de acero, que trabajan diariamente en diversas áreas, en las cuales presentan diferentes Riesgos de Carga de Trabajo Mental, la mayoría de los trabajadores fueron sometidos a una evaluación de cada uno de sus puestos de trabajo con el fin de valorar si las condiciones laborales son adecuadas.

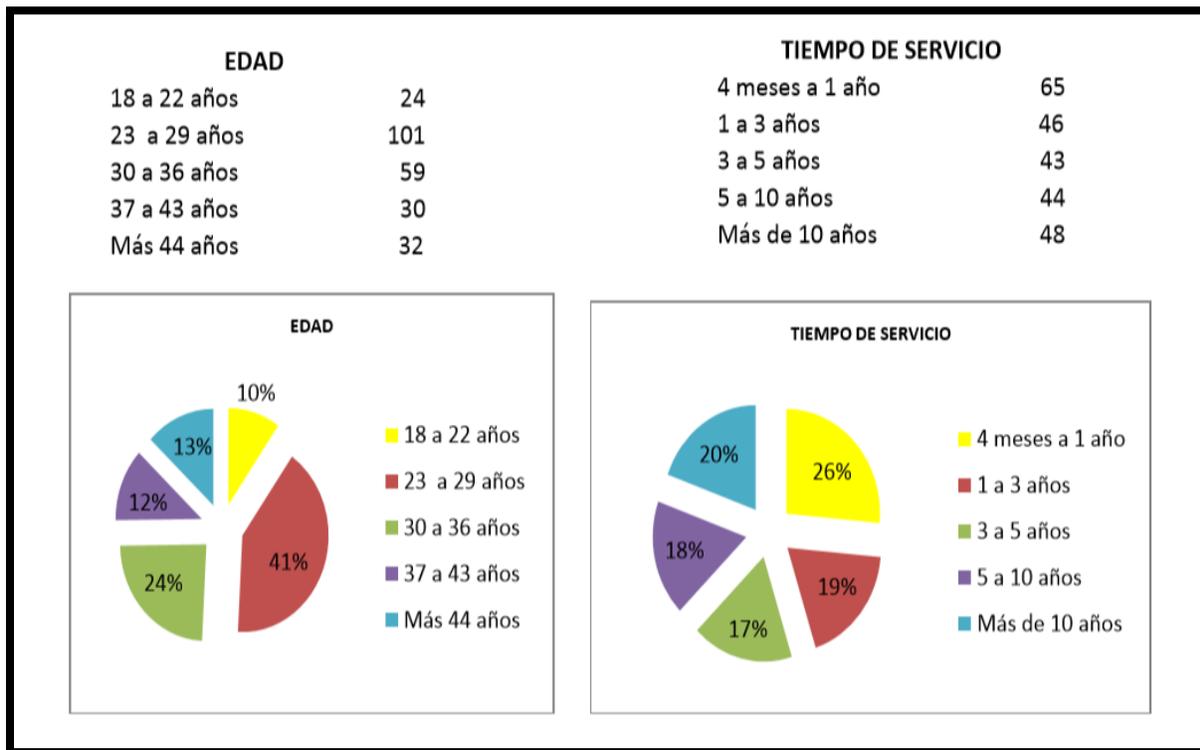
Figura 2: *Datos generales trabajadores*



Fuente: *Autor*

De los trabajadores evaluados el 87% corresponde al género masculino que representa 213 trabajadores y el 13% género femenino que representa 33 trabajadores.

Figura 3: Datos generales trabajadores



Fuente: Autor

En relación a la edad de los trabajadores el 41% corresponde de 23 a 29 años, el 24% de 30 a 36 años; el 13% más de 44 años, el 12% corresponde a 37 a 43 años y el 10% de 18 a 22 años de edad.

El tiempo de servicio de los trabajadores representa el 26% de 4 meses a 1 año, el 20% más de 10 años, el 19% de 1 a 3 años; el 18% corresponde 5 a 10 años y el 17% de 3 a 5 años de servicio.

3.1.1 Organización del trabajo

La organización del trabajo dentro de la empresa es la siguiente:

- Horario de trabajo: De 8:00 am a 17:00 pm.

- Tiempo para el almuerzo: 1 hora
- Jornada laboral: De lunes a viernes
- Áreas departamentales: Administrativo y Operativo

3.1.2 Presentación y Análisis de Resultados

En la siguiente tabla se detalla el porcentaje de valoración de los factores psicosociales con mayor riesgo presente en las distintas áreas de la empresa. Las áreas de estudios corresponden:

- **Departamento Administrativo:**

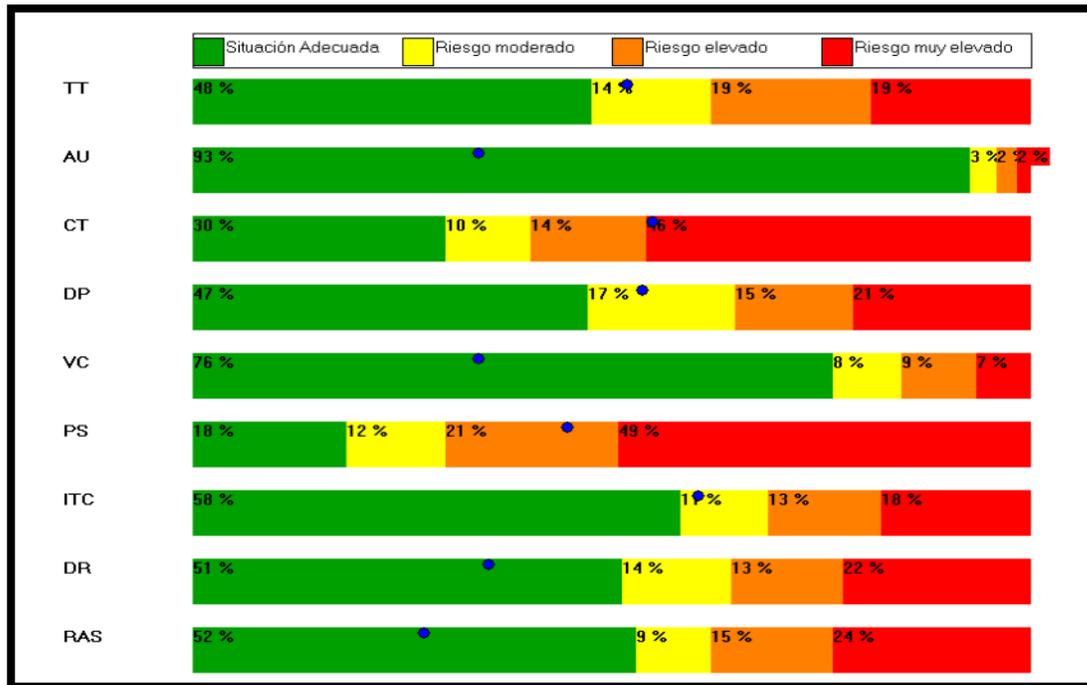
Comercial, financiero, operaciones sistemas.

- **Departamento Operativo**

Cizalla, corimpex, despachos, epóxico, estructura liviana, galvanizado, mantenimiento, montacargas, paneles, plasma, prensa, roladora, servicios generales, soldadura.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Tabla 3: Perfil valorativo / Planta Quito



Fuente: Programa informático FPsico 3.1

Tabla 4: Perfil valorativo de los factores psicossociales con mayor riesgo en los trabajadores

Factores Psicossociales	% de Riesgo
Participación y Supervisión (PS)	49% Riesgo Muy Elevado / 21% Riesgo Elevado
Carga de Trabajo (CT)	46% Riesgo Muy Elevado / 14% Riesgo Elevado
Definición de Rol (DR)	22% Riesgo Muy Elevado / 13% Riesgo Elevado
Demandas Psicológicas (DP)	21% Riesgo Muy Elevado / 15% Riesgo Elevado
Tiempo de Trabajo (TT)	19% Riesgo Muy Elevado / 19% Riesgo Elevado
Interés por el Trabajador / Compensación (ITC)	18% Riesgo Muy Elevado / 13% Riesgo Elevado

Fuente: Autor

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN

Riesgo Muy Elevado: Del total de 246 trabajadores de la Planta Quito, se evidencia.

Figura 4: *Porcentaje de Riesgo*



Fuente: *Autor*

- 49% Riesgo Muy Elevado (correspondiente a 121 trabajadores)
- 21% Riesgo Elevado (correspondiente a 52 trabajadores)
- 12% Riesgo Moderado (correspondiente a 29 trabajadores)
- 18% Situación adecuada (correspondiente a 44 trabajadores)

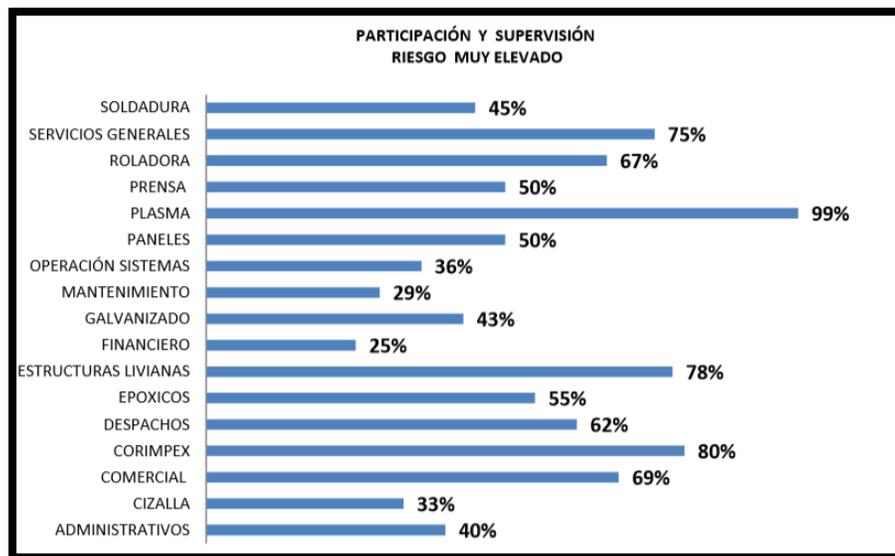
“Según el (INSHT, 2012, pág. 3) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:”

Este factor evalúa dos formas posibles de control sobre el trabajo, el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

- La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

- La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo

Figura 5: Áreas de trabajo



Fuente: Autor

Identificando con más del 30% con Riesgo Muy Elevado, las siguientes áreas de trabajo:

- Plasma (99%)
- Corimpex (80%)
- Estructura Liviana (78%)
- Servicios Generales (75%)
- Comercial (69%)

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

- Roladora (67%)
- Despacho (62%)
- Epoxico (55%)
- Paneles / Prensa (50%)
- Soldadura (45%)
- Galvanizado (43%)
- Administrativos (40%)

Como origen al Riesgo Muy Elevado los trabajadores de la ciudad de Quito sienten que no participan, no se les pide su colaboración en las decisiones tales como: introducción de nuevos métodos de trabajo, reorganización de las áreas de trabajo, contratación de personal para el área, elaboración de normas, simplemente se les informa.

En cuanto a la supervisión, es decir, la valoración que hacen los trabajadores al nivel de control de sus superiores inmediatos sobre (métodos, ritmo de trabajo, calidad del trabajo consideran que es adecuada.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: CARGA DE TRABAJO

Riesgo Muy Elevado: Del total de 246 trabajadores de la Localidad Quito se evidencia:

Figura 6: % de Riesgo



Fuente: *Autor*

- 46% Riesgo Muy Elevado (correspondiente a 113 trabajadores)
- 14% Riesgo Elevado (correspondiente a 34 trabajadores)
- 10% Riesgo Moderado (correspondiente a 25 trabajadores)
- 30% Situación adecuada (correspondiente a 74 trabajadores)

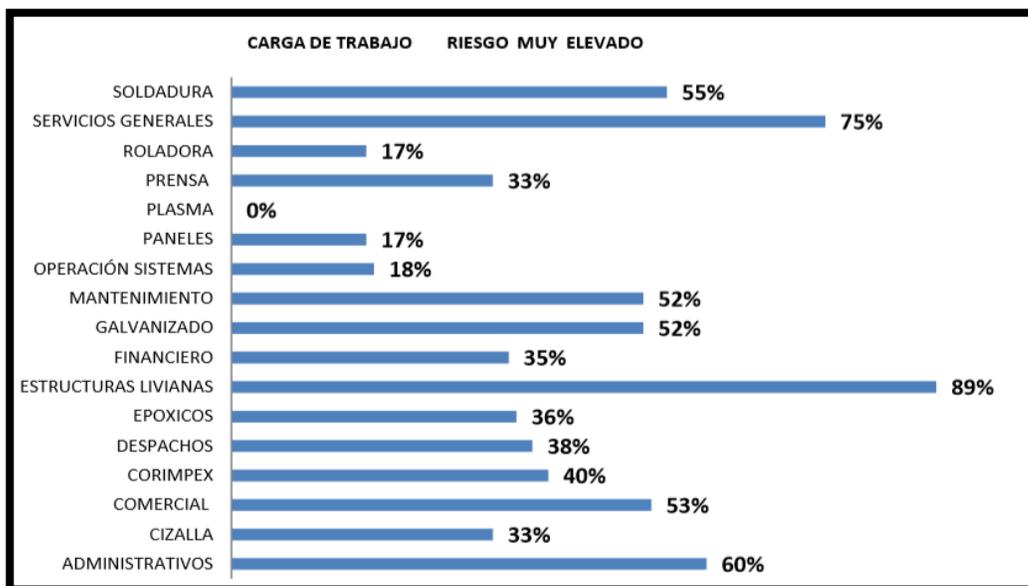
“Según el (INSHT, 2012, pág. 2) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:”

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

- **Esfuerzo de atención.** Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar la información que se recibe en el desarrollo de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas, así como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
- **Cantidad y dificultad de la tarea.** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de este factor, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Figura 7: Áreas de trabajo



Fuente: Autor

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Identificando con más del 30% con Riesgo Muy Elevado, las siguientes áreas de trabajo:

- Estructura Liviana (89%)
- Servicios Generales (75%)
- Administrativos (60%)
- Soldadura (55%)
- Comercial (53%)
- Mantenimiento (52%)
- Galvanizado (52%)
- Corimpex (40%)
- Despacho (38%)
- Epoxico (36%)
- Financiero (35%)
- Cizalla / Prensa (33%)

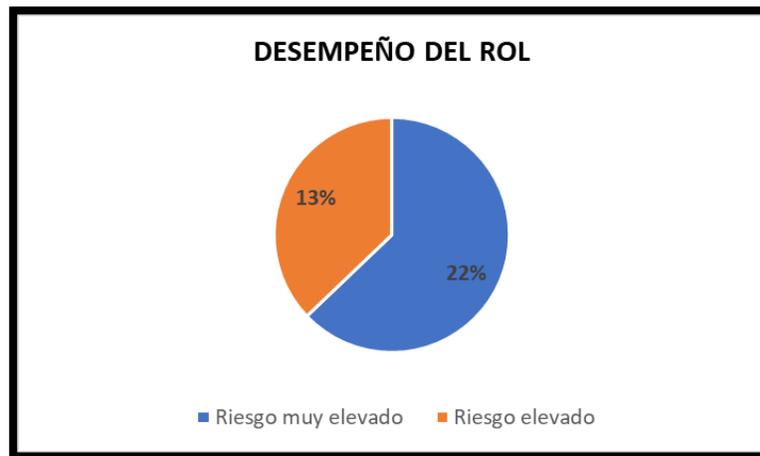
Los trabajadores sienten que el tiempo asignado a la tarea a veces no es suficiente, siempre trabajan con rapidez. La atención en el trabajo es percibida como muy alta.

Con relación a la cantidad de trabajo, existen percepciones divididas entre excesiva, elevada y adecuada. Un porcentaje alto de trabajadores perciben dificultad para realizar su trabajo, pero a veces requieren de ayuda.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: DESEMPEÑO DEL ROL

Riesgo Muy Elevado: Del total de 246 trabajadores de la Localidad Quito, se evidencia:

Figura 8: % de Riesgo



Fuente: *Autor*

- 22% Riesgo Muy Elevado (correspondiente a 54 trabajadores)
- 13% Riesgo Elevado (correspondiente a 32 trabajadores)
- 14% Riesgo Moderado (correspondiente a 35 trabajadores)
- 51% Situación Adecuada (correspondiente a 125 trabajadores)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de las actividades de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

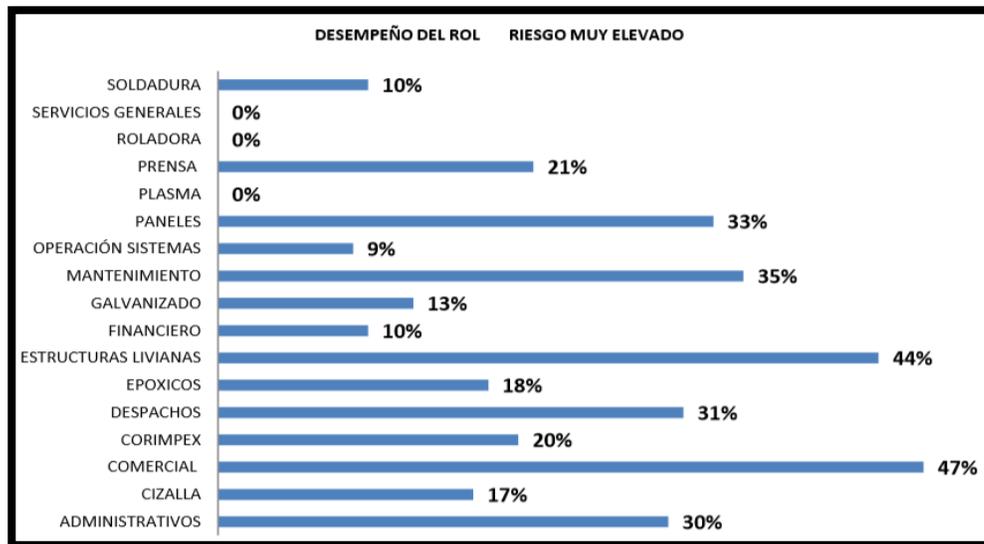
“Según el (INSHT, 2012, pág. 3) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:”

La claridad de rol: Hace referencia a las funciones y las responsabilidades de cada puesto (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

El conflicto de rol: Hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

La sobrecarga de rol: Se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

Figura 9: Áreas de trabajo



Fuente: Autor

Identificando con más del 30% con Riesgo Muy Elevado, las siguientes áreas de trabajo:

- Comercial (47%)
- Estructura Liviana (44%)
- Mantenimiento (35%)
- Paneles (33%)
- Despacho (31%)
- Administrativos (30%)

Para la mayoría de los trabajadores el entender y comprender lo que tienen que hacer en su trabajo, la calidad y cantidad del mismo, responsabilidad y el procedimiento en la ejecución

de sus tareas es percibido como muy claro; un porcentaje reducido de trabajadores lo percibe como poco claro.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Riesgo Muy Elevado: Del total de 246 trabajadores de la Localidad Quito, se evidencia:

Figura 10: % de Riesgo



Fuente: Autor

- 21% Riesgo Muy Elevado (correspondiente a 52 trabajadores)
- 15% Riesgo Elevado (correspondiente a 37 trabajadores)
- 17% Riesgo Moderado (correspondiente a 42 trabajadores)
- 47% situación Adecuada (correspondiente a 115 trabajadores)

“Según el (INSHT, 2012, pág. 2) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.”

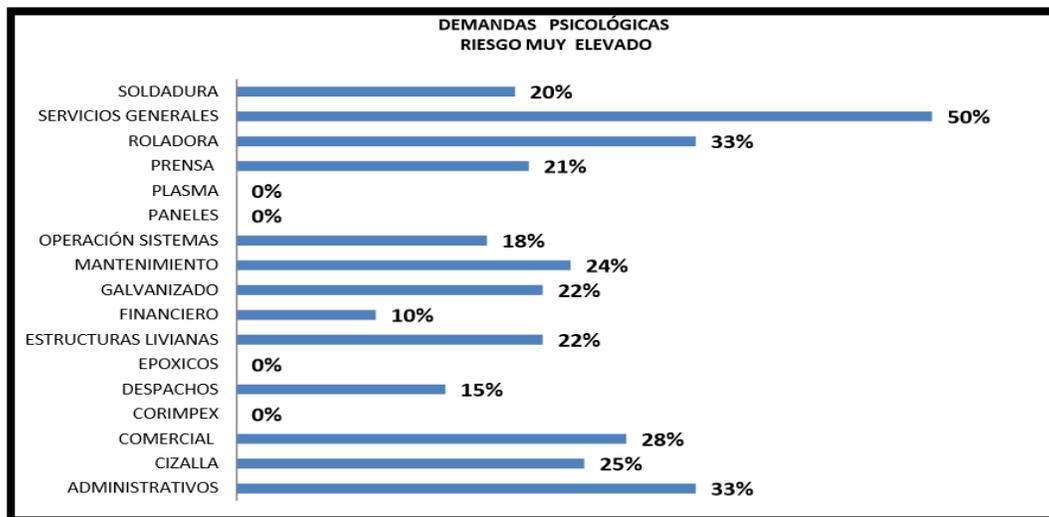
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas: Vienen definidas por el grado de presión y esfuerzo intelectual que requiere el trabajador para desempeñar sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

Exigencias emocionales: Aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con clientes, supervisores, compañeros, etc.

Figura 11: Áreas de trabajo



Fuente: Autor

Identificando con más del 30% con Riesgo Muy Elevado, las siguientes áreas de trabajo:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

- Servicios Generales (50%)
- Administrativos (33%)
- Roladora (33%)

El trabajo que realizan a diario requiere siempre de: aprendizaje, adaptación, iniciativa, memorización y creatividad.

En lo relacionado a la ocultación de emociones ante sus compañeros, clientes y supervisores es a veces y nunca.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: TIEMPO DE TRABAJO

Riesgo Muy Elevado: Del total de 246 trabajadores de la Localidad Quito se evidencia:

Figura 12: % de Riesgo



Fuente: Autor

- 19% Riesgo Muy Elevado (correspondiente a 47 trabajadores)
- 19% Riesgo Elevado (correspondiente a 47 trabajadores)
- 14% Riesgo Moderado (correspondiente a 34 trabajadores)
- 48% situación Adecuada (correspondiente a 118 trabajadores)

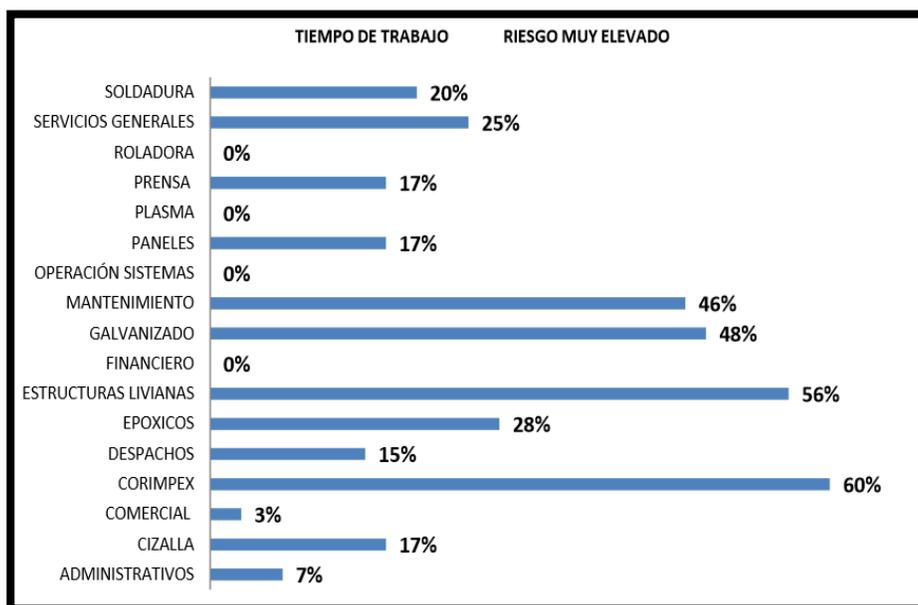
“Según el (INSHT, 2012, pág. 2) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:”

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana.

Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

Figura 13: Áreas de trabajo



Fuente: Autor

Identificando con más del 30% con Riesgo Muy Elevado, las siguientes áreas de trabajo:

- Corimpex (60%)
- Estructura Liviana (56%)
- Galvanizado (48%)
- Mantenimiento (46%)

El trabajar siempre los sábados, a veces domingos y feriados, divide el porcentaje de respuestas para la compatibilidad con su familia en: siempre y a veces.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: INTERÉS TRABAJADOR /COMPENSACIÓN

Riesgo Muy Elevado: Del total de 246 trabajadores de la Localidad Quito, se evidencia:

Figura 14: % de Riesgo



Fuente: Autor

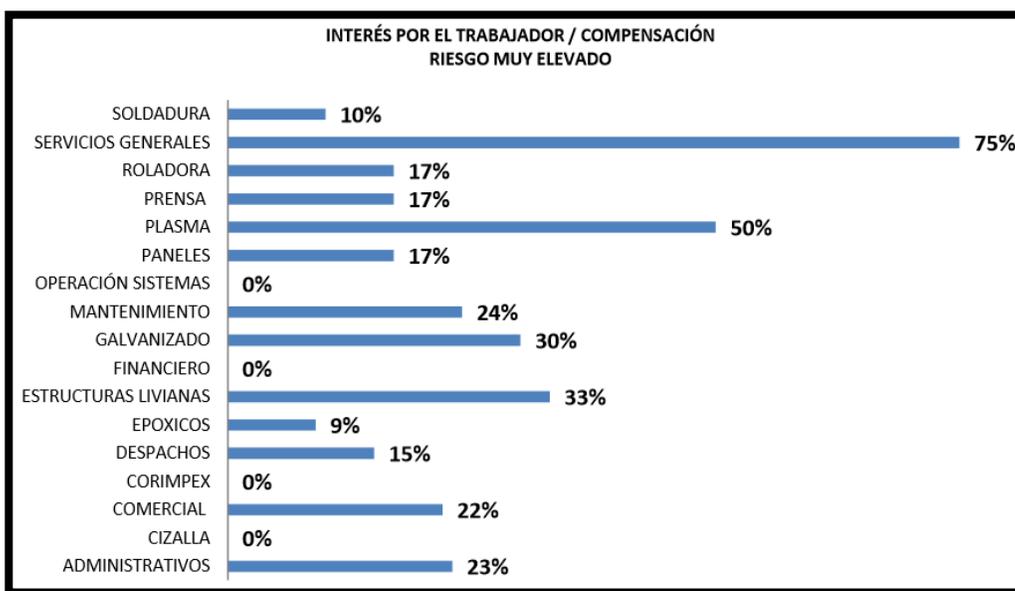
- 18% Riesgo Muy Elevado correspondiente a 44 trabajadores)
- 13% Riesgo Elevado (correspondiente a 32 trabajadores)
- 11% Riesgo Moderado (correspondiente a 27 trabajadores)
- 58% situación Adecuada (correspondiente a 143 trabajadores)

“Según el (INSHT, 2012, pág. 3) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:”

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Figura 15: Áreas de trabajo



Fuente: Autor

Identificando con más del 30% con Riesgo Muy Elevado, las siguientes áreas de trabajo:

- Servicios Generales (75%)

- Plasma (50%)
- Estructura Liviana (33%)
- Galvanizado (30%)

En lo relacionado a la información brindada por la empresa para la formación, posibilidades y requisitos de promoción y facilidades de desarrollo profesional, los trabajadores la consideran insuficiente y adecuada. El equilibrio entre esfuerzo y recompensa la consideran insuficiente en algunos casos.

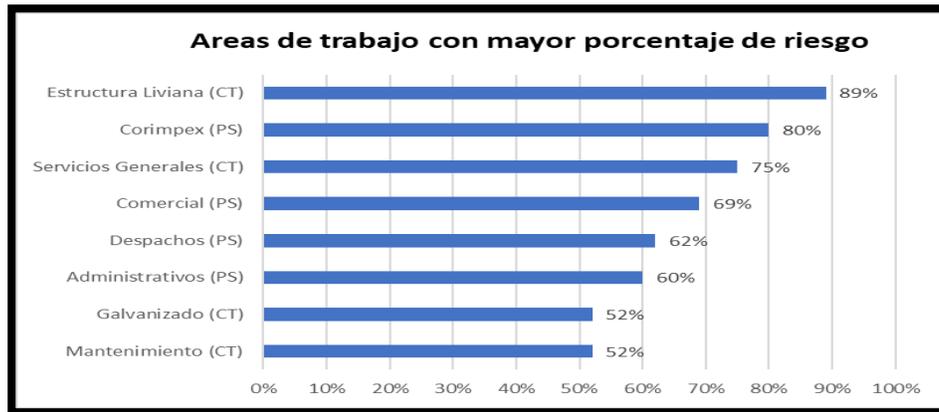
En relación al salario los trabajadores están divididos en sus respuestas en porcentajes similares entre: satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

3.2 Aplicación práctica

El siguiente Plan de Acción ha sido propuesto con el fin de mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo de los diferentes puestos de todo el personal administrativo y operativo, para esto se desarrollarán medidas de control con el fin de eliminar y reducir en lo posible los riesgos psicosociales principalmente de Carga Mental que afectan directamente en sus actividades diarias y estado de ánimo, causando fatiga, estrés, desmotivación, etc. Para de esta manera realizar sus actividades de una forma seguro y sana de trabajo.

Las áreas de trabajo que requieren de acciones organizativas de forma inmediata son:

Figura 16: Áreas de trabajo con mayor porcentaje de riesgo



Fuente: Autor

La siguiente tabla muestra las áreas de trabajo que requieren de acciones organizativas de forma inmediata, los cuales fueron evaluados acorde al resultado final obtenido mediante la evaluación del método FP-sico versión 3.1, donde el 89% de Riesgo de Carga de Trabajo se presentó en el área de Estructura Liviana, 80% de Riesgo en Participación y Supervisión en el área de Corimpex y 75% de Riesgo de Carga de Trabajo en el área de Servicios Generales.

3.2.1 Plan de medidas correctivas

Teniendo como antecedente que muchos de los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa presentan condiciones emocionales inadecuadas como cambios de humor, estrés, cansancio, tensión, etc., estos factores afectan de manera negativa las relaciones entre compañeros de trabajo y familiares, por lo cual es importante establecer medidas de control y dar seguimiento a los problemas que enfrentan los trabajadores en sus actividades diarias, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los diferentes puestos de trabajo.

Es importante trabajar bajo condiciones laborales adecuadas para que las actividades que realizan los trabajadores no afecten su salud física y mental, de esta manera se puede lograr construir un ambiente laboral apropiado dentro de la empresa.

Es esencial establecer pausas activas durante las jornadas de trabajo con el fin de eliminar todos los factores que afectan la productividad de los trabajadores, evitando de esta manera cambios emocionales como el agotamiento, estrés, desmotivación y mala relación entre compañeros.

3.2.1.1 Mejoras en las áreas de la empresa para evitar riesgos psicosociales.

Participación y Supervisión:

Permitir la participación de los trabajadores en temas relacionados a:

- Introducción de cambios en equipos y materiales
- Métodos y normas de trabajo
- Reorganización de áreas de trabajo
- Contratación de personal
- Temas de prevención de riesgos laborales. (derecho- necesidad

metodológica eficaz).

Fomentar la participación de los trabajadores en la configuración del trabajo: desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas hasta aspectos como distribución del espacio, mobiliario, etc.

Contar con la participación activa de los trabajadores y de sus representantes, no sólo porque es un aspecto que influye en la aceptación de los propios trabajadores de los cambios sino

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

porque el contraste de opiniones es de gran ayuda para llegar a adoptar las decisiones más adecuadas.

Definir y comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos miembros de la organización y en que ámbitos se puede opinar y en cuales decidir.

Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios, etc) generen una supervisión excesiva.

Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello permitirá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.

Formación adecuada de los mandos intermedios para que adquieran las habilidades suficientes para realizar sus tareas de forma eficaz y saludable, especialmente en lo concerniente a gestión de equipos humanos y capacidad de liderazgo.

- Preguntar las opiniones de los trabajadores sobre las decisiones venideras.
- Dar oportunidad a los trabajadores para dar ideas o información adicional.
- Tener conciencia y respuesta hacia los sentimientos y necesidades de los trabajadores.
- Saludar y felicitar a los trabajadores.
- Expresar un sincero interés por el bienestar de los trabajadores.
 - Manteniendo relaciones recíprocas para intercambiar ideas.
 - Mostrar interés por su vida personal.
 - Ayudar cuando la ayuda es necesitada

- Mostrar interés a cerca de los subordinados progresan en la organización.

- Analizar los medios existentes en la empresa para canalizar la participación de los trabajadores (buzones, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); revisar si: ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?

Carga de Trabajo:

- Investigar las causas por las que los tiempos asignados a la realización de la tarea son escasos, considerando dificultad de la tarea o exceso de la misma.

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo desde la perspectiva que el mismo no genere daños a la salud, para ello es importante conocer la percepción y los datos reales de incidencias en los puestos de trabajo.

- Es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga.

- Prestar especial atención a aquellos puestos que, por el trabajo que en ellos se realiza, tienen mayor probabilidad de cometer errores y, especialmente, cuando las consecuencias de estos son graves.

- Estudiar las capacidades que el trabajador pone en juego en su puesto de trabajo; rediseñar el contenido del trabajo no reduciendo la contribución del trabajador a aspectos automatizados sino enriqueciendo su tarea.
- Talento Humano determinará en los Perfiles de Puestos, la relación entre la cantidad de información que debe manejarse en un puesto de trabajo y las características requeridas por el trabajador para ejecutar dicha tarea; considerando: edad, formación, experiencia, habilidad, capacidades, destreza, aptitudes, condiciones fisiológicas, etc.

Tiempo de trabajo

- Los horarios de los turnos rotativos deben ser estables y predecibles y disponer de una alternancia que vaya en el sentido mañana-tarde-noche.
- Establecer política que facilite la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen situaciones especiales, buscando procedimientos que se adapten a los sistemas de turnicidad o puestos con demanda continuada.
- Cuando se realicen cambios de turno de trabajo, facilitar la información sobre los horarios con la mayor antelación posible.

Demandas Psicológicas:

- Examinar las tareas consideradas más dificultosas dentro de la empresa: considerando condiciones ambientales, horarios irregulares, tareas repetitivas y monótonas, trabajos muy sencillos, etc. Organizar dichas tareas con la finalidad de: Establecer objetivos claros y Marcar prioridades en las tareas.

- Favorecer la utilización de capacidades diversas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan incrementar las acciones en la ejecución del trabajo.
- Evitar un exceso de memorización, facilitando la consulta de datos cuando sea necesario.
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.

Definición del rol

- Desarrollar un programa de inspección en los puestos de trabajo para identificar las acciones y condiciones subestándar que los trabajadores demuestran en la ejecución de sus tareas; con la finalidad de reforzar la capacitación y aseguramiento en la ejecución cabal de las tareas encomendadas. El programa de información y capacitación debe abarcar a todos los trabajadores tomando en consideración los turnos de trabajo, lugar de trabajo, con la finalidad de que por la magnitud de la empresa y el número de trabajadores o ausencia del trabajador quede excluido del indicado programa.
- Reforzar el proceso de entrenamiento inicial, a través de supervisiones sobre el método de trabajo utilizado, con la finalidad de identificar conductas inadecuadas en el trabajador; corregirlas y desarrollar destrezas y habilidades en la ejecución de las mismas.

Interés por el trabajador y compensación

- Establecer un procedimiento para canalizar la información sobre las decisiones tomadas en las reuniones relacionadas a Seguridad y Salud laboral, de forma que ésta sea transmitida a todos los trabajadores afectados.
- Facilitar la participación y sugerencias a través de: encuestas, buzón de sugerencias.
- Potenciar los planes formativos o desarrollo profesional conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores y fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles).
- Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades.

3.2.1.2 Capacitaciones

La Fatiga Mental

La Fatiga Mental es el principal aspecto o consecuencia negativa de la Carga Mental. Cuando un proceso exige mantenimiento continuado de una atención elevada aparece la Fatiga. El cuerpo se recupera después de un periodo de descanso nocturno o durante el tiempo de ocio, esta recuperación se dificulta si no mantenemos un orden con nuestros periodos de actividad – descanso.

Podemos identificar varios tipos de fatiga, cada una con sus características fisiológicas y psicológicas. Cuatro tipos de fatiga principales:

- Fatiga muscular, es la fatiga física.

- Fatiga mental, aburrimiento y monotonía.
- Fatiga emocional, embotamiento.
- Fatiga de habilidades (manipulativa o instrumental), reducción de la atención, la precisión y el rendimiento.

Estos dos últimos tipos de fatiga son los que más errores, despistes y deslices producen e l día a día, que, entre otras consecuencias, producen accidentes de trabajo.

Pautas para la prevención de la fatiga mental:

Para realizar acciones preventivas sobre la fatiga mental se recomienda actuar cada una de las etapas en las que se divide el proceso de trabajo: Percepción e interpretación de la información y toma de decisiones. Además de tener en cuenta otro tipo de medidas recomendables, como pausas cortas y frecuentes.

- Alternancia de tareas según niveles de atención.
- Reducir la carga de trabajo en el turno de noche.
- Formación.
- Organización de los puestos de trabajo.

¹ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Consejos de Seguridad Carga Mental, Pag. 2 - 3

Propuestas para mejorar la carga mental

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Evitar sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.

- Evitar, en la medida que se pueda, los trabajos que requieran esfuerzos intensos y continuados. Si no es posible, procurar reestructurar la asignación de tareas con el fin de distribuirlas equilibradamente entre los trabajadores.
- Indagar sobre las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos: dificultad de la tarea, exceso de la misma.
- Prestar una especial atención a aquellos puestos que, por el trabajo que en ellos se realiza, tienen mayor probabilidad de cometer errores y, especialmente, cuando las consecuencias de estos son graves.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad como un defecto de la misma; detectar donde radica el problema y tratar de buscar un punto de equilibrio.

Factores que afectan a la carga mental

En el estudio de la carga mental deben considerarse una serie de factores:

- Cantidad y complejidad de la información
- Tipo de tarea y variables que afectan a la misma.

Tiempo

- Del que se dispone para realizar la tarea - Ritmo de trabajo.
- Del que debe mantenerse la atención Necesidad de hacer pausas o alternar tareas.

Aspectos individuales y ambientales

- Pueden dar lugar al enmascaramiento de la información o a la disminución de la capacidad de concentración (ruido, temperatura, iluminación)

² Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Consejos de Seguridad Carga Mental, Pag. 2 - 4

Estrés laboral

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, afecta al bienestar físico, psicológico, social y también deteriorar la salud de las organizaciones.

Estresores

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico:

- Iluminación y Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminados

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- Carga mental
- Control sobre la tarea

Estresores relativos a la organización:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

- Conflicto y ambigüedad del rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Consecuencias del estrés laboral La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un, cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello.

³ INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Estrés Laboral, Pag. 5 - 8

Gráfico 4: *Enfermedades a consecuencia del estrés*

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas
TRASTORNOS CARDIOVASCULARES	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias: - angina de pecho - infarto de miocardio Arritmias cardíacas
TRASTORNOS RESPIRATORIOS	Asma bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica
TRASTORNOS ENDOCRINOS	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
TRASTORNOS SEXUALES	Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso Alteraciones de la libido
TRASTORNOS DERMATOLÓGICOS	Prurito Dermatitis atópica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomanía
TRASTORNOS MUSCULARES	Tics, calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares: - Hiperreflexia - Hiporreflexia

Fuente: *INSHT*

⁴ INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Estrés Laboral, Pag. 9

Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol, Tabaco.

Consecuencias para la empresa

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral.

Entre el 5 y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debidos a factores psicosociales nocivos.

⁵ INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Estrés Laboral, Pag. 10 – 11

Prevención del estrés

Horario de trabajo: diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

Participación / control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.

Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo. sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

- Papeles: definir claramente las responsabilidades en el trabajo

- Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Es necesaria una estrategia integrada de promoción de la salud teniendo por objeto responder a las necesidades de los trabajadores y por tanto de la organización en la que éstos se encuentran inmersos.

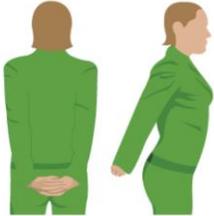
⁶INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Estrés Laboral, Pag. 15 – 18

3.2.1.4 Pausas activas

Es recomendable realizar pausas activas durante las actividades laborales, evitan la acumulación de fatiga excesiva, estrés, cansancio, etc. Ayudan a promover la productividad, aumentar la concentración y atención. Las pausas breves y frecuentes son muy eficaces por lo cual es importante aprovechar de los pequeños descansos para efectuar movimientos suaves con el fin de reducir tensiones musculares y conseguir relajación física y mental.

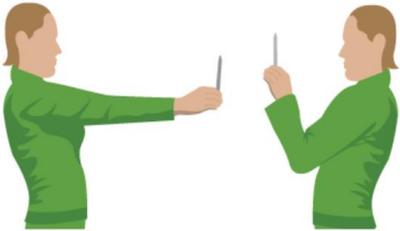
Tabla 5: Ejercicios para pausas activas

<p>Inclina el tronco hacia la derecha y luego hacia la izquierda.</p>	
<p>Date un fuerte abrazo y luego lleva los brazos hacia atrás.</p>	
<p>Lleva la cabeza hacia la oreja derecha con la ayuda de la mano y viceversa.</p>	
<p>Separa los pies lleva el tronco hacia delante coloca las manos detrás de las rodillas y estírate.</p>	
<p>Lleva un pie adelante y eleva la punta apoyándote en el talón y trata de tocar con la mano, repetir con el otro pie.</p>	

<p>Para evitar los problemas asociados con el síndrome del túnel del carpo, es muy recomendado durante su pausa activa realizar estiramientos de los tendones de la muñeca. Para realizar este ejercicio, tome sus dedos y diríjalos hacia el suelo por unos segundos y hacia arriba por otros segundos, realice el estiramiento efectuando presión hacia el cuerpo; al terminar la rutina con una mano, pase a la otra. Puede realizarse sentado o de pie.</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para estiramiento de muñecas</p> 
<p>Este es un sencillo y potente ejercicio multi-usos, pues con tan solo un movimiento estaremos estirando y relajando casi la mitad del cuerpo. Para hacerlo, junte sus manos, súbalas por encima de su cabeza y extendiendo los codos ejerza presión hacia arriba, sostenga por unos 5 o 20 segundos y relaje el cuerpo. Este es el ejercicio que nunca deberá faltar en sus pausas activas. Puede desarrollarse, sentado o de pie.</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para estiramiento de torso, brazos, muñecas y manos</p> 
<p>Entrelace las manos y trasládelas hacia atrás de la espalda, luego hacia arriba y ejerza presión sosteniendo por unos 10 segundos. Con este ejercicio a través de sus pausas activas, ganará elasticidad y optimizará la relajación muscular</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para relajación de la zona cervical</p> 
<p>Tome ambas manos, entrelace los dedos entre sí y lleve los brazos hacia arriba y sostenga durante unos 10 segundos; este ejercicio será más efectivo si usted se pone en punta de pie.</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para la zona cervical y túnel del carpo</p>

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

<p>Gracias a este ejercicio usted ganará elasticidad a través de sus pausas activas.</p>	
<p>Llevar la cabeza hacia atrás, sostener unos 10 segundos y luego relajar el cuello, darse un breve descanso y repetir esta rutina por 5 veces. Puede desarrollarse, sentado o de pie.</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para los músculos del cuello I</p> 
<p>Entrecruce los dedos y lleve sus brazos hacia atrás de su cabeza, lleve esta hacia adelante y con la ayuda de sus brazos ejerza presión hacia abajo; mantenga esta postura unos 10 segundos y descanse otros 10 segundos. Puede desarrollarse, sentado o de pie</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para los músculos del cuello II</p> 
<p>Este ejercicio de pausa activa, tiene como fin disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical, para ello, estire los músculos del cuello, tomando con mano derecha la oreja izquierda y lleve su cabeza hacia el brazo derecho, haciendo poca presión durante 10 segundos. Repita este ejercicio hacia el otro lado. Puede desarrollarse, sentado o de pie.</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para los músculos del cuello III</p> 
<p>Justo antes de realizar una nueva labor, realice una pausa activa que consista en calentar previamente sus manos, para que prepare sus articulaciones y fluya la sangre a través de toda su mano.</p>	<p style="text-align: center;">Ejercicio para antes de cada labor</p> 

<p>En complemento con el ejercicio anterior, rote sus muñecas en varias direcciones, y alterne los movimientos. Realice este ejercicio con cada mano hacia todas las posiciones (Girar hacia la derecha, izquierda y rotación hacia arriba y hacia abajo).</p>	<p>Ejercicio para las muñecas</p> 
<p>Otro ejercicio para sus pausas activas que suele ser muy beneficioso para su salud visual, tiene que ver con jugar con sus ojos. Para esto mire alternativamente objetos a corta distancia y manteniendo el enfoque en ellos, vaya alejándolo lentamente como en la imagen. Sin usted darse cuenta, durante su pausa activa usted estará ejercitando el músculo ocular.</p>	<p>Ejercicio para la fatiga visual II</p> 
<p>Sujetar con una mano el empeine y llevar el talón hacia la cola. Se puede usar una silla de apoyo para el equilibrio.</p>	
<p>Estiramiento de músculos de la cadera. Estiramiento de gemelos.</p>	

Fuente: *Concretips Pausas activas & Pausasactivas.com*

CAPITULO IV.

4. DISCUSIÓN

4.1 CONCLUSIONES

En la evaluación realizada a 246 puestos de trabajo mediante la aplicación del método FPsico 3.1 se pudo determinar que existe un 46% de Riesgo Psicosocial de Carga Mental donde el mayor problema detectado se encuentra en el área de estructura liviana.

Los trabajadores se sienten estresados, con cambios de humor, poca paciencia, con síntomas de cansancio, sueño y fatiga, 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 muy extensos y existe demasiada presión, y no se puede planificar actividades a largo plazo como vacaciones o compromisos familiares, debido a que no existe una planificación adecuada en los turnos de trabajo y éstos cambian de manera imprevista, ocasionando que muchas veces se incremente la exigencia porque se deben entregar grandes pedidos en corto tiempo y el ritmo de trabajo se vuelve muy fuerte.

Otro problema que se pudo evidenciar se encuentra en el área de Corimpex donde el mayor porcentaje de Riesgo Psicosocial es Participación y Supervisión, donde se determinó que los trabajadores no participan, y no se les pide su colaboración en las decisiones tales como: introducción de nuevos métodos de trabajo, reorganización de las áreas de trabajo, contratación de personal para el área, elaboración de normas, etc., simplemente se les informa. No existe trabajo en equipo ni compañerismo y algunas personas tienen preferencias sobre otras.

Las principales áreas de trabajo que requieren de medidas de control donde se evidenciaron la mayor parte de Riesgos Psicosociales son: Estructura Liviana, Corimpex,

Servicios Generales y Comercial, debido a que no existe una buena comunicación de los altos mandos con el resto del personal, ni sienten una preocupación real por los problemas que abarcan diariamente.

4.2 RECOMENDACIONES

Debido a la evaluación de Riesgo Psicosocial que dio como resultado el mayor factor de riesgo de Carga Mental se recomienda aplicar el plan de medidas correctivas en cuanto a la presión de trabajo y horarios extensos que presentan los trabajadores diariamente en sus actividades, quienes la mayor parte de su tiempo pasan de pie en la realización de sus tareas. Si bien es cierto la mayoría de los puestos de trabajo evaluados no cumplen con todas las medidas de seguridad que el trabajador requiere para sentirse en un ambiente laboral sano y seguro de trabajo.

Con el fin de mejorar las condiciones laborales de los puestos de trabajo se recomienda que los altos mandos o directivos encargados mejoren la organización y planificación de los horarios y jornadas de trabajo, así como coordinar días de descanso y vacaciones para que los trabajadores puedan compartir tiempo con su familia, también se sugiere la contratación de personal adicional, con el objetivo de reducir la sobrecarga de trabajo en una sola persona y evitar que se presenten síntomas de cansancio y tensión. De esta manera el rendimiento laboral incrementara y se evitara problemas de salud con los trabajadores. Es conveniente que durante las jornadas laborales se realicen pausas activas cortas que permitan a los trabajadores relajarse por un momento, ya que un prolongado esfuerzo mental o físico provoca aspectos negativos en el organismo que tiene como resultado una disminución en el rendimiento de las actividades.

Se recomienda que todos los trabajadores participen en programas de integración de la empresa con sus compañeros, donde los altos mandos den a conocer la planificación y organización de las tareas asignadas, sean informados de todos los cambios en equipos y

EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO
materiales, normas de trabajo, distribución de espacio mobiliario, reorganización de áreas de trabajo y en temas de prevención de riesgos laborales.

Es importante que las autoridades implementen un sistema eficaz de comunicación y resolución de conflictos, donde se dé a conocer toda la información sobre las actividades que deben realizar los trabajadores y decisiones finales que se tomen, para que de esta manera participen y se integren a los proyectos internos de la empresa y se genere confianza y compañerismo entre todos.

Según la investigación realizada el mayor porcentaje de Riesgo Psicosocial es la Carga Mental, Participación y Supervisión, por el cual se ha desarrollado acciones correctivas, el mismo que se enfocara en charlas, capacitaciones y pausas activas a los trabajadores en temas básicos de cómo evitar el trabajo bajo presión generando estrés y cansancio mental, con el fin de generar un adecuado clima laboral y mejorar las condiciones de trabajo. Mediante la aplicación de este método se logrará tener progresos de manera considerable en las áreas que requieren de mayor atención, reduciendo de esta manera los altos porcentajes de los riesgos psicosociales presentes en las actividades diarias en la empresa con el fin de evitar pérdidas humanas y económicas en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. L. (2009). *Manual para la formación del especialista*. España. Lex Nova.
- Araquistain, L., & Damis, H. (2011). *Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Boeltínd e asociación de médicos municipales de Buenos Aires.
- Barroso, P. (2004). *Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones*. Caracas Venezuela: INC.
- Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*. México: UAM.
- Camacho, J. (2003). *Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado*. Argentina.
- Chemiss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Chiavenato, I. (2007). *Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México DF: MC Graw Hill.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2010). *Comisión Ejecutiva Confederal de UGT*. Madrid: Observatorio Permanente.
- CROEM. (2013). *Prevención de riesgos ergómicos*. Obtenido de <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stage of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Service.
- Freudenberger, J. (1981). *The burned out professional: What kind of help?* Filadelfia.
- Gómez, M., & Ruiz, M. (2014). *DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- INSHT. (1984). *NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_177.pdf
- INSHT. (1999). *NTP 443 Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- INSHT. (Nobiembre de 2012). *El trastorno musculoesquelético en el ámbito laboral en cifras*. Obtenido de <http://www.oect.es/Observatorio/5%20Estudios%20tecnicos/Otros%20estudios%20tecnicos/Publicado/Ficheros/El%20TME%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral%20en%20cifras.pdf>
- INSHT. (2014). *Método de Evaluación Versión 3.1*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgne>

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

xtoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110V
gnVCM100000dc0ca8c0RCRD

- Instituto de Seguridad e Higiene Laboral Europeo. (2016). Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_534.pdf
- Kolb, D., Rubin, I., & Mcintyre, J. (2001). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, C. (1982). *Burnout in health professions: a social psychological analysis*. Erlbaum.
- Navarro, V. (2010). *intermedicina*. Obtenido de intermedicina: http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm
- Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2012). *UGT*. Merida.
- Piero, J., & Prieto, D. (11 de 2012). *Definición de Clima Laboral*. Obtenido de Definición de Clima Laboral: <http://www.climalaboral.com.es/informacion/>
- Pines, A., & Maslash, C. (1978). *Characteristics of staff burnout in mental health settings*. Hospital and Community Psychiatry.
- Thomaé, Ayala, Sphan, & Stortti. (2006). *El Burnout*. San Francisco.
- González, A., Floría, P., & González, D. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales*. Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=SQaWMOVCj7wC&pg=PA179&dq=riesgo+de+carga+fisica&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjHjYmcmOnXAhWRIOAKHaatDVQ4ChDoAQhnMAk#v=onepage&q=riesgo%20de%20carga%20fisica&f=false>
- Quesada, M., & Villa, W. (2007). *Estudio del trabajo*. Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Wb85eivgonQC&pg=PA61&dq=pausas+activas+en+el+trabajo&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjEtpupjMrYAhXDQt8KHcXiCiIQ6AEIJTAA#v=onepage&q=pausas%20activas%20en%20el%20trabajo&f=false>
- Concretips. *Pausas Activas, dale un respiro a tu cuerpo y mente*. Obtenido de <http://www.concremax.com.pe/noticia/pausas-activas-dale-un-respiro-a-tu-cuerpo-y-mente>
- Pausas Activas. *Ejercicios, rutinas y recomendaciones para evitar la enfermedad laboral*. Obtenido de <http://pausasactivas.com/>
- Unidad de Prevención de Riesgos Laborales. *Consejos de Seguridad Carga Mental*. Madrid. Obtenido de

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO

http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/RECURSOS%20HUMANOS/SALUD-LABORAL/PROCEDIMIENTOS%20NORMATIVA%20CONSEJOS%20SEGURIDAD/CONSEJOS%20DE%20SEGURIDAD/RELACION%20CONSEJOS%20SEGURIDAD/CS04%20-%20CARGA%20MENTAL.PDF

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Estrés Laboral*. Madrid. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
EVALUACIÓN DE CARGA MENTAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ACERO
ANEXOS

- **Anexo 1.** Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales método FPsico 3.1.