



**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO
HUMANO**

Trabajo de Titulación de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN
QUITO- ECUADOR, 2018”**

Realizado por:

PAOLA CAROLINA TORRES AVILA

Director del proyecto:

Dr. Juan Carlos Flores, MSc.

Como requisito para obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

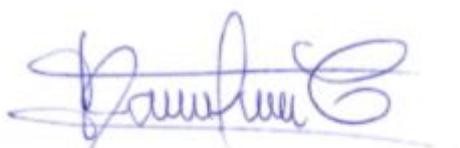
Quito, xx de Julio del 2018

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE
LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, PAOLA CAROLINA TORRES AVILA, con cédula de identidad #171426775-2, 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 ha 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.



Paola Carolina Torres Ávila

C.C. 1714267752

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE
LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS
DE LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Realizado por:

PAOLA CAROLINA TORRES AVILA

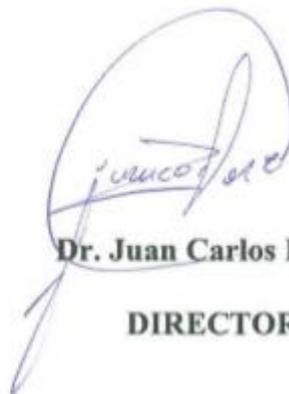
Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

DR. JUAN CARLOS FLORES

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



Dr. Juan Carlos Flores
DIRECTOR

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE
LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores Informantes:

MSc. SYLVIA ROMERO

DR. WASHINGTON SANTILLÁN

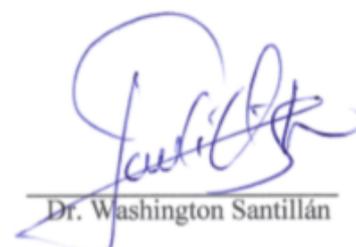
Después de revisar el trabajo presentado,

Lo han calificado como apto para la defensa oral ante

El tribunal examinador



MSc. Sylvia Romero



Dr. Washington Santillán

Quito, xx de Julio del 2018

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE
LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a mi madre por todo su esfuerzo y sacrificio diario con mi hermano y conmigo, nos enseñaste que nada es imposible, quiero compartir esta meta contigo porque también es tuya.

También a mi abuelito Fernando, mi abuelita Tere, mi hermanito Fer, a Jeffer, mi Lu, y mi Dani que me han apoyado tanto en este camino, les amo con todo mi corazón.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE
LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a mi tutor Juan Carlos Flores por ayudarme a realizar este trabajo y
a mis lectores Sylvia Romero y Washington Santillán, muchas gracias
También quiero agradecer a toda mi familia que ha sido mi apoyo constante en
todo este camino, a mi abuelitos por su amor, a mi hermano Fer porque me guio y me
dio su mano siempre y a mi novio Dani por ser mi compañero y brindarme su amor y
cariño, a Jeffer y a mi madre por su esfuerzo y motivación cada día.
Gracias Mamita.*

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

CONTENIDO

RESUMEN.....	17
ABSTRACT.....	18
CAPÍTULO I.....	19
INTRODUCCIÓN.....	19
1.1. El problema de investigación	19
1.1.1. Planteamiento del problema	19
1.1.2. Objetivo general	22
1.1.3. Objetivos específicos.....	22
1.1.4. Justificación.....	22
1.2. Marco teórico.....	25
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	25
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	26
1.2.3. Marco conceptual	27
1.2.3.1 Bases del comportamiento humano.....	27
• Percepción	27
• Aprendizaje.....	28
• Motivación.....	28

“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”	
• Personalidad.....	28
• Inteligencia emocional.....	28
1.2.3.2. Riesgos psicosociales	29
1.2.4. Identificación y caracterización de las variables.....	32
CAPÍTULO 2.	33
MÉTODO	33
2.1. Tipo de estudio	33
2.2. Modalidad de investigación.....	33
2.3. Método.....	34
2.4. Población y muestra.....	34
2.4.1. Identificación de la población	34
2.4.2. Cálculo de la muestra	37
2.5. Selección de instrumentos de investigación	37
CAPÍTULO 3.	39
RESULTADOS	39
3.1. Levantamiento de datos	39
3.2. Presentación y análisis de resultados.....	48
3.3. Análisis de resultados	83
3.4. Aplicación Practica.....	93

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

3.4.1. Programa de prevención de Riesgos psicosociales.	94
CAPÍTULO 4.	94
DISCUSIÓN.....	94
4.1. Conclusiones.....	94
4.2. Recomendaciones	95
MATERIALES DE REFERENCIA.....	101
ANEXOS.....	104
.....	104

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

CONTENIDO: GRÁFICOS

Gráfico 1: Efectos de la fatiga mental.	27
Gráfico 2: Modelo demanda-control y apoyo social.	32
Gráfico 3: Total de la muestra tabulada	35
Gráfico 4: Total de la muestra hombres-mujeres	35
Gráfico 5: Rangos de edades de la muestra.....	37
Gráfico 6: Tabulación de resultados generales.....	40
Gráfico 7: Porcentajes factor de riesgo tiempo de trabajo.	49
Gráfico 8: Porcentajes factor de autonomía.	51
Gráfico 9: Porcentajes de Carga de Trabajo.....	55
Gráfico 10: Porcentajes factor de riesgo demandas psicológicas.....	61
Gráfico 11: Porcentajes factor de riesgo Variedad y Contenido del trabajo	66
Gráfico 12: Porcentajes factor de riesgo Participación y Supervisión.	69
Gráfico 13: Porcentajes factor de riesgo Interés por el trabajo y Compensación ...	73
Gráfico 14 : Porcentajes factor de riesgo Desempeño de rol.	76
Gráfico 15: Porcentajes factor de riesgo Relaciones y apoyo social.....	79

CONTENIDO: TABLAS

Tabla 1: Encuestas	34
Tabla 2: Muestra de estudio	35
Tabla 3: Tiempo de Trabajo.	48
Tabla 4: Datos sociodemográficos.	49
Tabla 5: Trabajo en sábados (Ítem 1).	50
Tabla 6: Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)	50
Tabla 7: Tiempo de descanso semanal (Ítem 3).	50
Tabla 8: Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 4).	50
Tabla 9: Autonomía.....	50
Tabla 10: Situación de Riesgo Autonomía.....	51
Tabla 11: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)	52
Tabla 12: Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7).....	52
Tabla 13: Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)	52
Tabla 14: Determinación del ritmo (Ítem 9).....	52
Tabla 15: Actividades y tareas (Ítem 10 a).....	53
Tabla 16: Distribución de tareas (Ítem 10 b).....	53
Tabla 17: Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c).	53
Tabla 18: Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d).	54
Tabla 19: Cantidad de trabajo (Ítem 10 e).....	54
Tabla 20: Calidad del trabajo (Ítem 10 f)	54
Tabla 21: Resolución de incidencias (Ítem 10 g).....	54
Tabla 22: Distribución turnos (ítem 10h).....	55

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 23: Carga de trabajo.	55
Tabla 24: Situación de Riesgo Carga de Trabajo.....	55
Tabla 25: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23).....	56
Tabla 26: Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24).....	56
Tabla 27: Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25).....	57
Tabla 28: Tiempo de atención (Ítem 21).....	57
Tabla 29: Intensidad de la atención (Ítem 22).....	58
Tabla 30: Atención múltiples tareas (Ítem 27).....	58
Tabla 31: Interrupciones en la tarea (Ítem 30).....	58
Tabla 32: Efecto de las interrupciones (Ítem 31).....	58
Tabla 33: Previsibilidad de las tareas (Ítem 32).....	59
Tabla 34: Cantidad de trabajo (Ítem 26).....	59
Tabla 35: Dificultad del trabajo (Ítem 28).....	59
Tabla 36: Necesidad de ayuda (Ítem 29).....	60
Tabla 37: Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4).....	60
Tabla 38: Demandas psicológicas	60
Tabla 39: Situación de Riesgo Demandas Psicológicas.....	61
Tabla 40: Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a).....	62
Tabla 41: Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b).....	62
Tabla 42: Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c).....	62
Tabla 43: Requerimientos de memorización (Ítem 33 d).....	62
Tabla 44: Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e).....	63
Tabla 45: Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f).....	64

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 46: Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a).	64
Tabla 47: Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b).	64
Tabla 48: Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c).....	64
Tabla 49: Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d).	65
Tabla 50: Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35).....	65
Tabla 51: Demandas de respuesta emocional (Ítem 36).....	65
Tabla 52: Variedad / Contenido del trabajo.	65
Tabla 53: Situación de Riesgo Variedad/ Contenido de Trabajo	66
Tabla 54: Trabajo rutinario (Ítem 37).....	67
Tabla 55: Sentido del trabajo (Ítem 38).....	67
Tabla 56: Contribución del trabajo (Ítem 39).....	67
Tabla 57: Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a).	67
Tabla 58: Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b).....	68
Tabla 59: Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c).	68
Tabla 60: Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d).....	68
Tabla 61: Participación / Supervisión	68
Tabla 62: Situación de Riesgo Participación/ Supervisión	69
Tabla 63: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11a).....	70
Tabla 64: Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b).....	70
Tabla 65: Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c).....	70
Tabla 66: Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d).	70
Tabla 67: Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e).71	

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 68: Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f).	71
Tabla 69: Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g).	71
Tabla 70: Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a).	71
Tabla 71: Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b).	72
Tabla 72: Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c).	72
Tabla 73: Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d).	72
Tabla 74: Interés por el trabajador / Compensación.	72
Tabla 75: Situación de Riesgo Interés por el trabajador/ Compensación.	73
Tabla 76: Información sobre la formación (Ítem 13 a).	74
Tabla 77: Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b).	74
Tabla 78: Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c).	74
Tabla 79: Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d).	74
Tabla 80: Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41).	74
Tabla 81: Valoración de la formación (Ítem 42).	75
Tabla 82: Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43).	75
Tabla 83: Satisfacción con el salario (Ítem 44).	75
Tabla 84: Desempeño de rol.	75
Tabla 85: Situación de Riesgo Desempeño del Rol.	76
Tabla 86: Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a).	77
Tabla 87: Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b).	77
Tabla 88: Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c).	77
Tabla 89: Especificaciones de la calidad de trabajo (Ítem 14 d).	77
Tabla 90: Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e).	78

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 91: Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f).	78
Tabla 92: Tareas irrealizables (Ítem 15 a).....	78
Tabla 93: Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b).....	78
Tabla 94: Conflictos morales (Ítem 15 c).....	78
Tabla 95: Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d).....	79
Tabla 96: Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)...	79
Tabla 97: Relaciones y apoyo social.	79
Tabla 98: Situación de Riesgo Relaciones y Apoyo Social.....	80
Tabla 99: Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a - d).....	80
Tabla 100: Calidad de las relaciones (Ítem 17).....	81
Tabla 101: Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a).	81
Tabla 102: Exposición a violencia física (Ítem 18 b).....	82
Tabla 103: Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c).	82
Tabla 104: Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d).....	82
Tabla 105: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19).	82
Tabla 106: Exposición a discriminación (Ítem 20).	82
Tabla 107: Análisis tiempo de trabajo.....	83
Tabla 108: Análisis de autonomía.	84
Tabla 109: Análisis de carga de trabajo.	85
Tabla 110: Análisis de demanda psicológica.	87
Tabla 111: Análisis Variedad / Contenido del trabajo.	88
Tabla 112: Análisis Participación / Supervisión.	89
Tabla 113: Análisis Interés por el trabajo / Compensación.....	90

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 114: Análisis Desempeño del rol.	91
Tabla 115: Análisis Relaciones y apoyo social.	93

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

RESUMEN.

Este estudio se desarrolló para identificar los riesgos psicosociales existentes en la empresa ASTIMEC S.A. ubicada en Quito - Ecuador. Se hizo un primer análisis con el personal administrativo ya que ellos presentaban quejas de trabajo excesivo, horas extras y sobre carga mental, fueron evaluados a través del método FPSICO versión 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), dicho método permite evaluar nueve factores de riesgo psicosocial. Se evaluó a toda la población administrativa; se realizó 25 cuestionarios los cuales se ingresó al sistema manualmente y se obtuvo como resultado que existen varios riesgos psicosociales altos que requieren atención de parte de la administración y el personal de seguridad ocupacional, los resultados altos fueron en 2 factores; Participación y Supervisión siendo este el de mayor puntaje, con un 60% de riesgo muy alto y Carga de trabajo obteniendo un 32% de riesgo muy alto; además se presenta a la empresa un programa de prevención de riesgos psicosociales, como una herramienta de prevención, en el que se toma en cuenta los dos factores de riesgo más alto encontrados en la empresa, para ponerlo en marcha este año y poder disminuir el riesgo a enfermedades o accidentes laborales.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

ABSTRACT.

This study was developed to identify the psychosocial risks existing in the company ASTIMEC S.A. located in Quito - Ecuador. A first analysis was made with the administrative personal since they presented complaints of excessive work, overtime and overload, they were evaluated through the FPSICO method version 3.1 of the National Institute of Safety and Hygiene in the Workplace of Spain (INSHT). This method allows the evaluation of nine psychosocial risk factors. The entire administrative population was evaluated; 25 questionnaires were made which were entered into the system manually and it was obtained as a result that the company has several high psychosocial risks require attention from the administration and the occupational safety personal, the high results were in 2 factors; Participation and Supervision being this the highest score, with a very high risk of 60% and workload obtaining a very high risk of 32%; In addition, a psychosocial risk prevention program is presented to the company as a prevention tool, which considers the two highest risk factors found in the company, to put it into operation this year and to reduce the risk to work-related illnesses or accidents.

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años han cambiado los procesos laborales y el diseño de los puesto de trabajo y han originado nuevos riesgos psicosociales que afectan a la salud a la calidad de vida de los trabajadores y por lo tanto afecta de manera negativa a la producción ya que el nivel de carga mental y sus consecuencias como el estrés incrementan. Siendo estos perjudiciales tanto para el empleado como para el empleador.

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se pudo concluir que los riesgos psicosociales fue la principal causa de enfermedades y accidentes ocupacionales, por despistes o falta de atención; el 45% tiene falta de atención, el 19,4% trabaja muy rápido y el 17,8 % presento cansancio o fatiga. Los resultados reflejan el incremento de la carga mental, como factores psicosociales ya que el 67% de los trabajadores dijo estar sometido a elevadas demandas de tipo cognitivo, y aproximadamente el 20% del total de trabajadores encuestados dijo que siempre o casi siempre tenía que realizar varias tareas al mismo tiempo durante su jornada laboral.

Existen dos tipos de factores psicosociales, los hay favorables y desfavorables los primeros influyen de manera positiva en una persona porque nos permite ser más eficientes en

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

nuestro puesto laboral, los desfavorables en cambio traen como consecuencia perjuicios a la salud de los trabajadores teniendo el potencial de causar daños físicos, mentales y sociales.

La exposición a la carga mental en el trabajo puede producir diversos problemas de salud. La consecuencia más directa es el estrés laboral que, mantenido en el tiempo, puede dar lugar a enfermedades cardiovasculares Karasek, (1998); Karasek & Theorell, (1990) ; Siegrist & Peter, (2005); Stansfeld & Marmot, (1998), trastornos musculoesqueléticos (Stansfeld, Bosman, Hemingway & Marmot, (1998), depresión (Tsutsumi, Kayaba, Theorell & Siegrist, (2001), abuso de sustancias, trastornos psiquiátricos leves (Stansfeld, Fuhrer, Shipley & Marmot, (1994), burnout (Gil-Monte, Carretero & Roldán, (2005).

En el artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República de Ecuador determina que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” Constitución, (2008). Por lo tanto es muy importante que se tome en cuenta la prevención de riesgos psicosociales dentro de las empresas, esta debe tener la misma importancia que otros riesgos ya que afecta la salud de los trabajadores pudiendo ocasionar accidentes o enfermedades ocupacionales.

1.1.1.1. Diagnóstico del problema

ASTIMEC S.A. es una empresa establecida en Quito – Ecuador, cuya actividad principal es la fabricación, construcción y venta al por mayor y menor de equipos y maquinaria mecánica, cuenta con 25 trabajadores en puestos administrativos, la empresa se ubica en Pichincha / Quito / Cotocollao / Sabanilla oe53-23 y Av. Machala.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Los trabajadores tienen horarios de 8 horas diarias, 5 días a la semana generalmente realizan horas extras, los puestos de trabajo presentan sobre carga mental, esta condición de trabajo trae consigo factores de riesgo psicosociales que deben ser estudiados para evitar fallas en producción, conflictos personales y ausentismo laboral.

1.1.1.2 Pronóstico.

Los factores que determinan la carga mental dentro de la Organización son: las exigencias del trabajo de las cuales se deriva; el contenido del trabajo (exigencia de la tarea), las condiciones ambientales (ruido, vibración, temperatura, etc.), los aspectos organizativos y psicosociales (ritmo de trabajo, duración de la jornada) y el diseño de los puestos de trabajo (ergonomía en el puestos laboral); también se toma en cuenta las condiciones extra laborales y factores personales. Estos factores pueden traer consecuencias como aumento de las bajas laborales, disminución de la producción, aumento del absentismo, número mayor de accidentes y enfermedades, deterioro del clima laboral. Se puede afirmar que la carga mental es negativa para la salud se asocia con infartos en personas con predisposición, cáncer hasta suicidios

1.1.1.3 Control del pronóstico.

Prevenir los daños que pueden ocasionar los riesgos psicosociales ayudará a la organización a ahorrar costes económicos y humanos y también es una obligación legal y moral. Se debe realizar la identificación evaluación medición de los riesgos psicosociales para plantear un plan de control como una herramienta de carácter preventivo y así facilitar a la organización la acción preventiva que debe establecer para controlar la aparición factores de riesgo psicosocial y sus consecuencias dentro de los puestos administrativos

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

1.1.2. Objetivo general

Evaluar la carga mental en puestos de trabajo administrativos a través del método de evaluación F-PSICO 3.1, entregando los resultados a la empresa como una herramienta de prevención para evitar la prevalencia del riesgo en sus trabajadores.

1.1.3. Objetivos específicos

- Identificar la carga mental en los puestos administrativos de la empresa ASTIMEC S.A. para proceder a la evaluación de los mismos.
- Realizar la plan de control de Riesgos psicosociales como una herramienta para la acción preventiva de los mismos, esta deberá ser evaluada y puesta en marcha por el responsable de seguridad industrial dentro de la empresa.

1.1.4. Justificación

1.1.4.1. Legal

El “Código del Trabajo” en su Artículo 38 señala “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”. Código de Trabajo, (2005)

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584 CAN. En su Capítulo III Art. 11 Literal b), nos dice: Identificar y evaluar los riesgos en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas,

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

mediante sistemas de vigilancia epidemiológica específicos u otros sistemas similares; en su Capítulo V. Art. 26. Nos dice: El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias. (Decision 584, 2004)

Acuerdo Ministerial No. Mdt-2017-0082 normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Art 1. DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.- Establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales. Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. – En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto. Art 10.- DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. – Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo. (Acuerdo Ministerial No. Mdt-2017-0082, 2017)

Concretando más este mandato, la Norma ISO 10075:1996 de “Principios ergonómicos relativos a la carga mental de trabajo”, plantea una serie de recomendaciones para el diseño de los puestos de trabajo, con el objetivo final de prevenir la fatiga mental y otros estados similares (ISO 10075, 1996)

1.1.4.2. Práctica

El principal objetivo de la evaluación de la carga mental presente en puestos administrativos es la de brindar un plan de acción práctico que permita a la organización utilizarlo como herramienta para la prevención de los riesgos psicosociales. La prevención de la carga mental es muy importante y debe basarse en el conocimiento de las exigencias mentales que plantea la tarea y de las capacidades del trabajador. Se debe procurar que las exigencias del trabajo estén al mismo nivel que las competencias del trabajador. Mantener el confort del medio en el que se realiza la tarea Y adecuar tiempos de realización de tareas con el periodo de descanso. Todo esto se puede implementar en una organización de manera efectiva para lograr que los trabajadores no tengan afectaciones psicosociales en el futuro.

1.1.4.3. Relevancia social

Actualmente este estudio se realiza porque la sobrecarga de trabajo y la carga mental presentan un gran problema en las organizaciones. La gente nace y se casa, vive y muere en medio de un tumulto tan frenético que uno pensaría que enloquecerán. (Bowells, 1907)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Según el ministro de salud en Japón casi 200 personas han muerto por exceso de trabajo en el año 2013; un fenómeno denominado Karoshi. Estas cifras son alarmantes y mucho más si tenemos en cuenta que la mayoría de casos no se reportan. Existen muchos ejemplos de esta enfermedad ocupacional especialmente en personas jóvenes cuyo objetivo es el destacar frente a sus compañeros de trabajo a veces por miedo a la competencia tan ardua que se registra en los grandes centros financieros como Tokio y Osaka.

La sobre carga de trabajo y la carga mental tiene como consecuencia el no dormir lo suficiente y esto a su vez puede traer daños en el sistema cardiovascular e inmunitario y en consecuencia accidentes en el trabajo y baja en la producción.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.

El Trabajo exige que el trabajador este alerta y que tenga capacidad de concentración. Se puede decir que la carga mental es el esfuerzo y la concentración aplicada por el trabajador para cumplir una tarea en concreto en un periodo de tiempo y continuo.

La carga mental puede definirse como el nivel de recursos atencionales necesarios para equilibrar los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, los cuales están afectados por las demandas de la tarea, el apoyo externo y la experiencia del trabajador (Staton, 2001)

Respecto a la carga mental, O'Donell y Eggemeier (1986, p. 42-43) señalan que: “El término de carga de trabajo, se refiere a qué parte de la capacidad limitada del operador es requerida para desarrollar una tarea particular”. (Eggemier, 1996) La suposición teórica subyacente a esta definición es que el operador humano tiene una capacidad limitada para el procesamiento de información (Lepat, 1978).

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

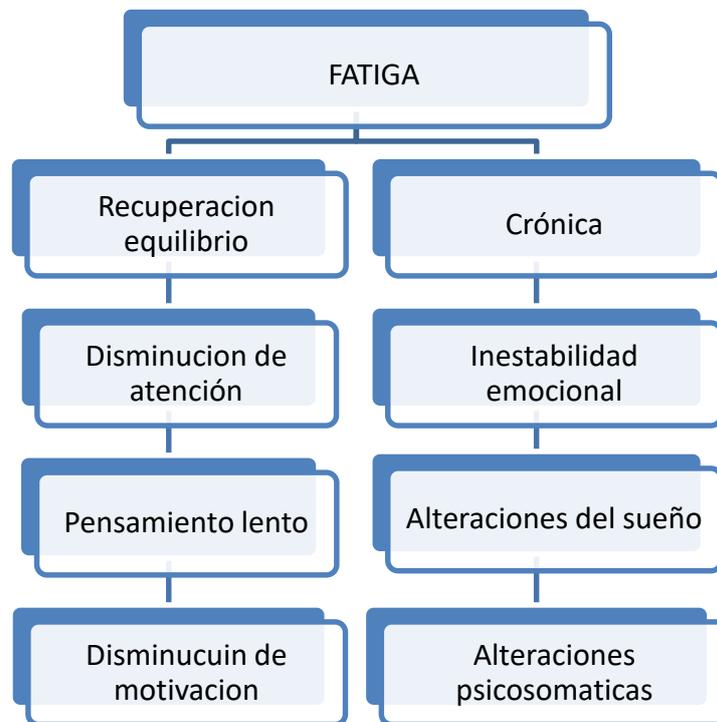
1.2.2.1 Importancia del control de la carga mental en el trabajo.

El control de la carga mental es muy importante en el trabajo ya que su principal efecto o su consecuencia más directa es la fatiga mental, se puede decir que la fatiga mental es el antecesor de un accidente ya que esta es la respuesta de alerta del organismo hacia la persona; se presenta para tratar de recuperar el equilibrio de una persona que se encuentra con los siguientes síntomas: descenso del rendimiento sensación de cansancio, somnolencia, bajo nivel de atención, torpeza en los movimientos. Etc. Todos estos síntomas pueden causar errores; se puede considerar que la fatiga mental es un escalón antes de un accidente laboral. Por lo tanto se debe considerar su control una parte muy importante de un sistema de gestión de prevención de riesgos.

Si no controla la fatiga mental a pesar de la advertencia del cuerpo hacia la persona, esta puede llegar a convertirse en crónica. “Cuando el trabajo exige una concentración, un esfuerzo de atención prolongado, etc., a los que el trabajador no puede adaptarse, y de los cuales no se puede recuperar, hablamos ya de un estado de fatiga prolongada o fatiga crónica” (INSHT, 2002) este tipo de fatiga no se recupera con el simple descanso y tiene consecuencias orgánicas físicas y psicosomáticas.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 1: Efectos de la fatiga mental.



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2002).
Elaborado por: Olga Sebastián García y Ma Angeles del Hoyo Delgado

1.2.3. Marco conceptual

1.2.3.1 Bases del comportamiento humano

- **Percepción**

Es un proceso activo- constructivo en el que el perceptor antes de procesar la nueva información y con los dato archivados en su conciencia, construya un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo (Neisser, 1967)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- **Aprendizaje**

Los procesos subjetivos de captación, incorporación retención y utilización de la información que el individuo recibe en su intercambio continuo con el medio, (Gómez, 1988)

- **Motivación**

El resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo...) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador. (Herzberg, 1959)

- **Personalidad**

"Las características psicológicas y distintivas de una persona que conducen a respuestas a su ambiente relativamente consistente y permanente."

La personalidad individual se describe en función de características como la confianza en sí mismo, autoridad, autonomía, sociabilidad, agresividad, estabilidad emocional, afiliación y adaptabilidad. (Kotler, 1996)

- **Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale y difundida mundialmente por el psicólogo, filósofo y periodista Daniel Goleman (2007), se define como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos propios y ajenos. (Mayer, 2008)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

1.2.3.2. Riesgos psicosociales

- **Carga Mental**

La carga mental puede definirse como el nivel de recursos atencionales necesarios para equilibrar los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, los cuales están afectados por las demandas de la tarea, el apoyo externo y la experiencia del trabajador (Staton, 2001)

- **Carga de Trabajo**

Factor de riesgo psicosocial que considera el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador/a durante la jornada laboral. Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). (INSHT, 2004)

- **Fatiga mental**

Aparece cuando, para realizar una tarea, el trabajador debe hacer un esfuerzo (mental o intelectual) prolongado, al límite de sus capacidades. Es decir, aparece cuando el esfuerzo que se le exige al trabajador excede su capacidad de respuesta. La fatiga mental se puede definir como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado. Se valora a partir de las siguientes cuestiones: Presiones de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea (INSHT, 2004)

- **Participación y supervisión**

Factor de riesgo psicosocial recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo,

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

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. NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación (2012)

- **Demanda psicológica**

Factor psicosocial que se refiere 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 se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de 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.). Se producen exigencias emocionales en 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. NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación, (2012)

- **Factor de riesgo psicosocial**

Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. (INSHT, 2002)

- **Estrés laboral**

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

- **Síndrome de Bournout**

El síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (Jackson, 1981)

- **Modelo de karasek**

Este modelo fue planteado por Karasek y Theorell en 1986 que describe y analiza las situaciones de estrés crónicas en el trabajo, poniendo las características psicosociales del entorno de trabajo, que a su vez hace una relación entre el estrés y las enfermedades que afectan la salud.

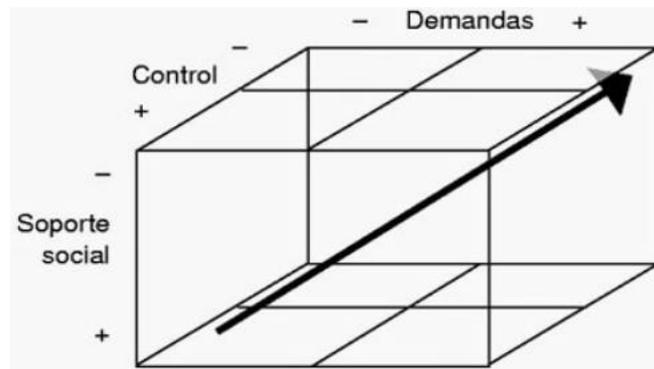
La dimensión del modelo de Robert Karasek trata de los efectos del trabajo que se dan en la salud y en el comportamiento de las personas, que parecían ser resultado de las demandas psicológicas laborales y de las características del trabajo que se relacionaban con la posibilidad de tomar decisiones. Por esta razón propuso el modelo bidimensional de dos tipos de conclusiones, que sirviera para el tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

En la década de los 70 según estudios realizados se descubrió que se producían efectos en el estado de salud como la depresión y en el comportamiento como la actitud activa en el trabajo. Los mencionados efectos se relacionaban de una manera distinta con dos dimensiones, dígame, las intensas demandas psicológicas y la capacidad de control (trabajo monótono y capacidad de ejercer competencias). Anteriormente se había realizado una investigación epidemiológica de

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

la función modificadora de la relación que existe entre el estrés y la enfermedad que producía una tercera variable como el apoyo social en el lugar de trabajo. Por lo tanto, esta última sería la tercera dimensión del modelo que se puede observar en el gráfico:

Gráfico 2: Modelo demanda-control y apoyo social.



Fuente: NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (2002).
Elaborado por: Johnson y Karasek (1986)

1.2.4. Identificación y caracterización de las variables.

1.2.4.1. Identificación de variable

La variable del estudio es la Carga Mental ya que es este es el objeto de mi estudio, la cual analice y cuantifique además puede ser comparada en un estudio de control.

CAPÍTULO 2.

MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

Este estudio utiliza el método de investigación descriptivo y correlacional; Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Esto quiere decir que miden, evalúan o recolectan datos.

Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales (algunas de las cuales se pueden medir con independencia en una sola investigación}, los estudios correlacionales evalúan el grado de vinculación entre dos o más variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una sola investigación Hernández, Fernández, C. & Baptista, P. (2007). Metodología de la Investigación.

Por ejemplo medimos a través de encuestas la sobre carga mental presente en los puestos de trabajo (recolección de datos) para después comparar los datos obtenidos entre las variables y obtener resultados comparativos (medir las variables).

2.2. Modalidad de investigación

La modalidad de investigación que se realizó es la de investigación de campo ya que se tomó muestras y se extrajo información de la realidad de la empresa a través de la encuesta del Método F-Psico que consta de 44 preguntas de carácter psicosocial. El cual se adjunta como Anexo A.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

2.3. Método

Método hipotético-deductivo: este método consta de varios pasos el primero es la observación del problema después se plantea la hipótesis para poder para explicar el mismo y dar una deducción de las consecuencias y finalmente una solución al problema con los resultados obtenidos se han planteado conclusiones y recomendaciones que posibilitan la realización de un plan de control.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Identificación de la población

La población del estudio estuvo dada por el total de los trabajadores de la empresa “ASTIMEC S.A.”, que corresponde a 25 personas, la encuesta se realizó a todos los trabajadores en el área administrativa de las que se tabularon el 100%

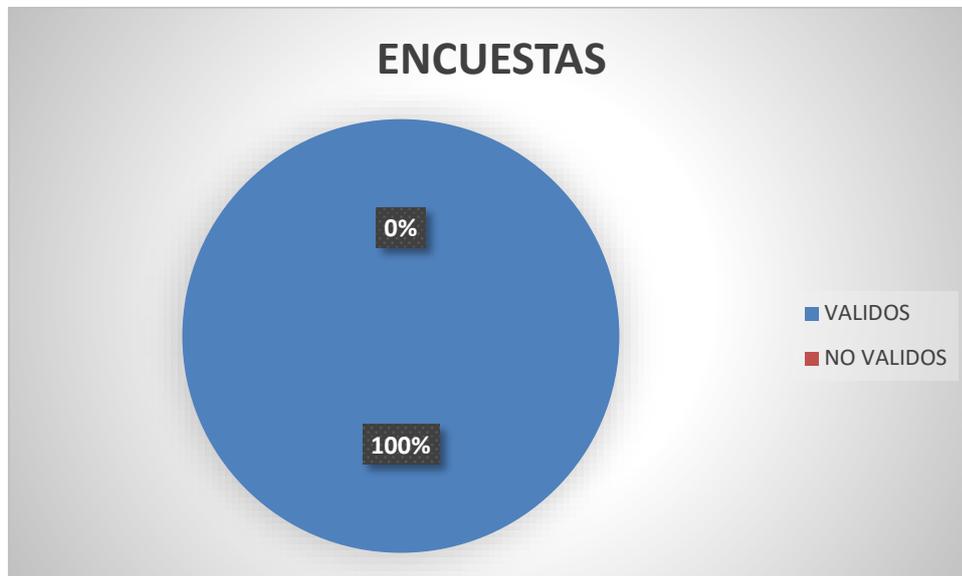
Tabla 1: Encuestas

TOTAL DE MUESTRA	25	100,00%
VALIDOS	25	100,00%
NO VALIDOS	0	0%

Elaborado por: El autor

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 3: Total de la muestra tabulada



Fuente: Propia del autor

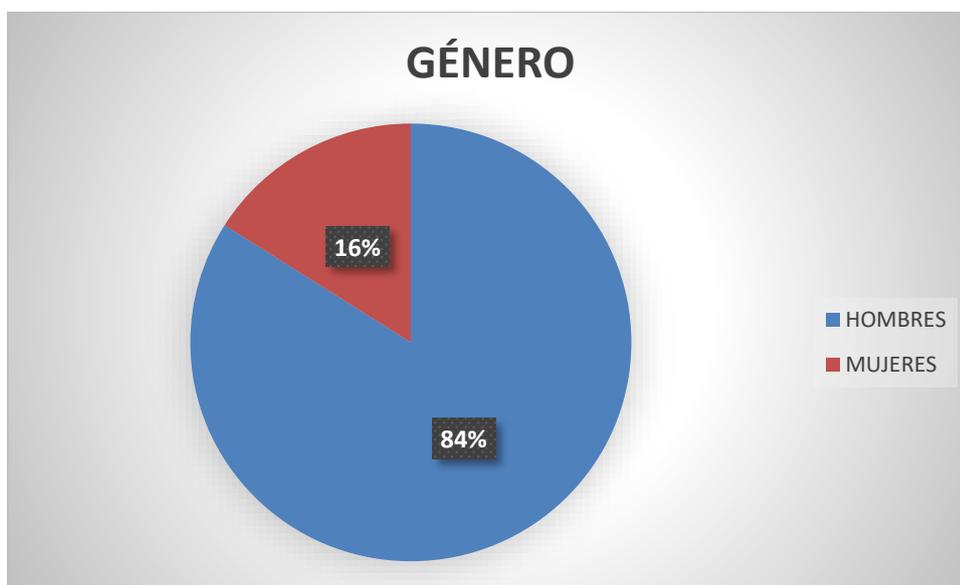
Tabla 2: Muestra de estudio

TOTAL DE MUESTRA	25	100,00%
HOMBRES	21	84,00%
MUJERES	4	16,00%

Elaborado por: El auto

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 4: Total de la muestra hombres-mujeres



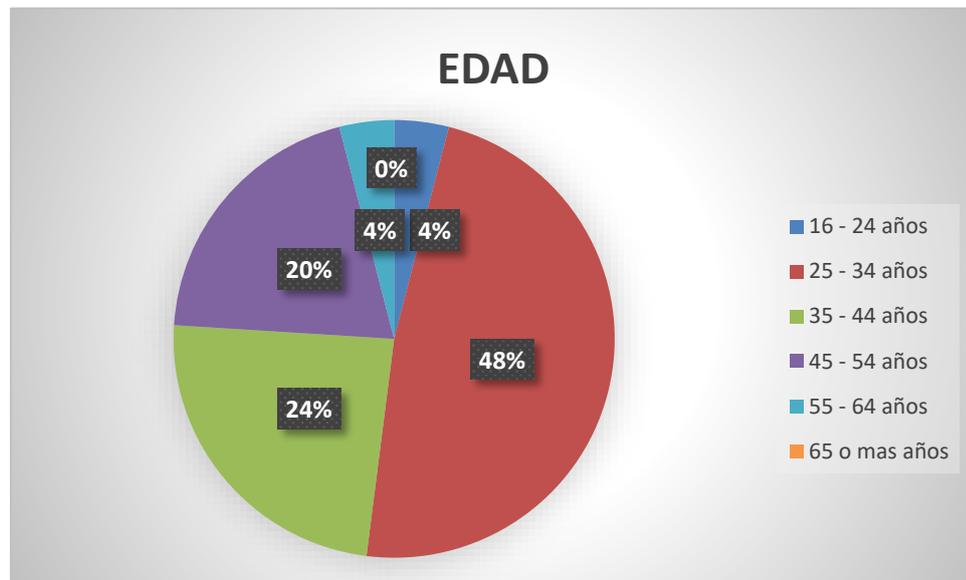
Fuente: La Empresa

Elaborado por: El autor

Las edades se encontraron distribuidas de la siguiente manera: el 4% se encuentran entre 16 y 24 años, 48% se encuentra entre 25 y 34 años, el 24% entre 35 y 44 años, el 20% se encuentra entre 45 y 54 años, el 4% se encuentran entre 55 y 64 años, el 0% se encuentra entre 65 o más años.

“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”

Gráfico 5: Rangos de edades de la muestra



Fuente: Propia del autor

En conclusión el promedio de edad más alto esta entre las personas de 25 a 34 años

2.4.2. Cálculo de la muestra

Se tomó como muestra de estudio al 100 % de trabajadores en el área administrativa de la empresa ASTIMEC S.A.

2.5. Selección de instrumentos de investigación

Se utilizó de técnicas e instrumentos de recolección de datos los cuales son:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- **Observación:** es una técnica de investigación válida y confiable cuyo principal objetivo es recopilar información, se utiliza para observar el comportamiento de las personas y obtener datos de los mismos para dar un criterio técnico.

Encuesta: se utilizó la encuesta del método de evaluación Fpsico 3.1. El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, FPsico, 2014), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas.

CAPÍTULO 3.

RESULTADOS

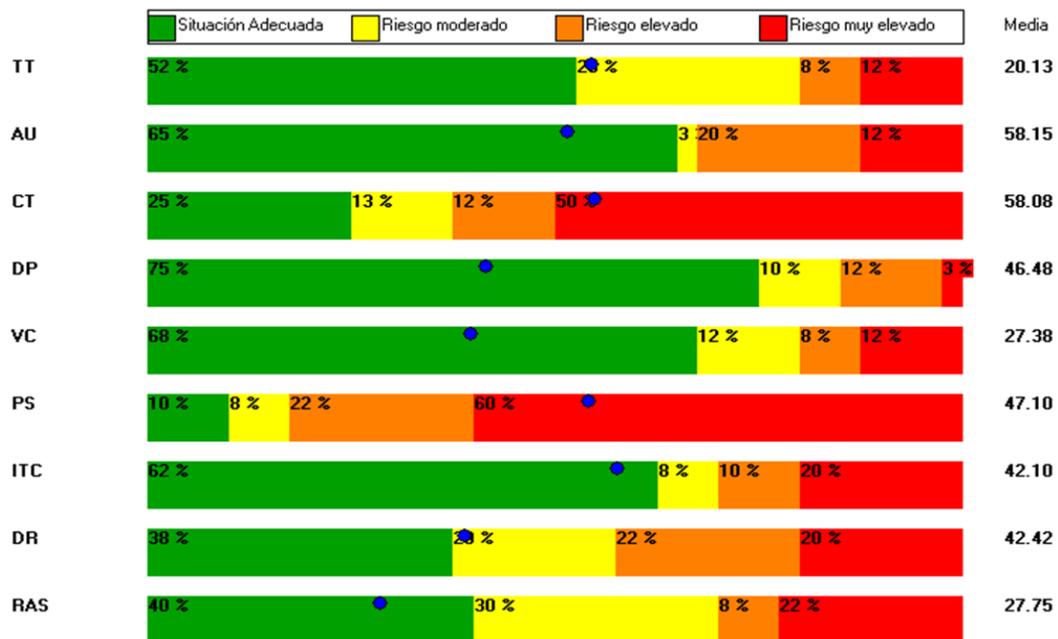
3.1. Levantamiento de datos

El proceso inicia con el levantamiento de las encuestas, las cuales fueron llenadas por el 100% por los trabajadores de la muestra (25 personas), el proceso se realizó de acuerdo al test de evaluación para la medición de factores psicosociales

A continuación, se presenta la tabla de resultados generales que describe los distintos tipos de riesgo y cada uno de sus porcentajes identificados por diferentes colores siendo estos: Rojo (riesgo muy elevado) naranja (riesgo elevado) amarillo (riesgo moderado) y verde (situación adecuada) y en su parte final se presentan los valores de la media aritmética que es la suma de todos los datos dividido entre el número total de los datos obtenidos. Este se puede observar en el círculo azul que presenta la tabla.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 6: Tabulación de resultados generales



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

Las abreviaciones de los distintos factores de riesgos psicosociales de la NTP 926 que fueron evaluados por el método informático FPSICO versión 3.1, se describen a continuación los nuevos factores de riesgo:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

▪ **Tiempo de trabajo (TT)**

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. Este factor 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. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

▪ **Autonomía (AU)**

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo.

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
 - Determinación del ritmo (Ítem 9)
 - Actividades y tareas (Ítem 10 a)
 - Distribución de tareas (Ítem 10 b)
 - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
 - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
 - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
 - Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
 - Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
 - Distribución turnos (Ítem 10h)
- **Carga de trabajo (CT)**

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea...) o también a una falta de trabajo

- Presiones de tiempos
 - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
 - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
 - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)
- Esfuerzo de atención

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
- Cantidad y dificultad de la tarea
 - Cantidad de trabajo (Ítem 26)
 - Dificultad del trabajo (Ítem 28)
 - Necesidad de ayuda (Ítem 29)
 - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
- **Demandas psicológicas (DP)**

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
 - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
 - Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
 - Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
 - Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
 - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
 - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
- **Variedad/contenido (VC)**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y valorado, proporcionando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
 - Sentido del trabajo (Ítem 38)
 - Contribución del trabajo (Ítem 39)
 - Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
 - Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
 - Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
 - Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)
- **Participación/Supervisión (PS)**

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del 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 "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, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

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, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos.

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

▪ **Interés por el trabajador/Compensación (ITC)**

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.

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

▪ **Desempeño de rol (DR)**

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

La ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

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.

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
 - Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
 - Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
 - Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
 - Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
 - Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
 - Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
 - Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
 - Conflictos morales (Ítem 15 c)
 - Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
 - Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)
- **Relaciones y apoyo social (RAS)**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

(INSHT, FPsico, 2014)

Es muy importante tener en cuenta el nivel de riesgo muy elevado presente al final de la evaluación, en este caso existen distintos tipos de riesgo muy elevado. Pero los más sobresalientes son la carga de trabajo y la participación / supervisión.

3.2. Presentación y análisis de resultados

En este conjunto de tablas se muestran los resultados globales de cada factor de riesgo psicosocial que fueron recopilados de los 25 cuestionarios en las distintas áreas de producción de toda la empresa, también se presentan a continuación distintos gráficos con cada uno de los porcentajes que refleja el nivel de cada factor de riesgo psicosocial obtenido mediante el método informático FPSICO 3.1 que se describe a continuación:

Tiempo de trabajo

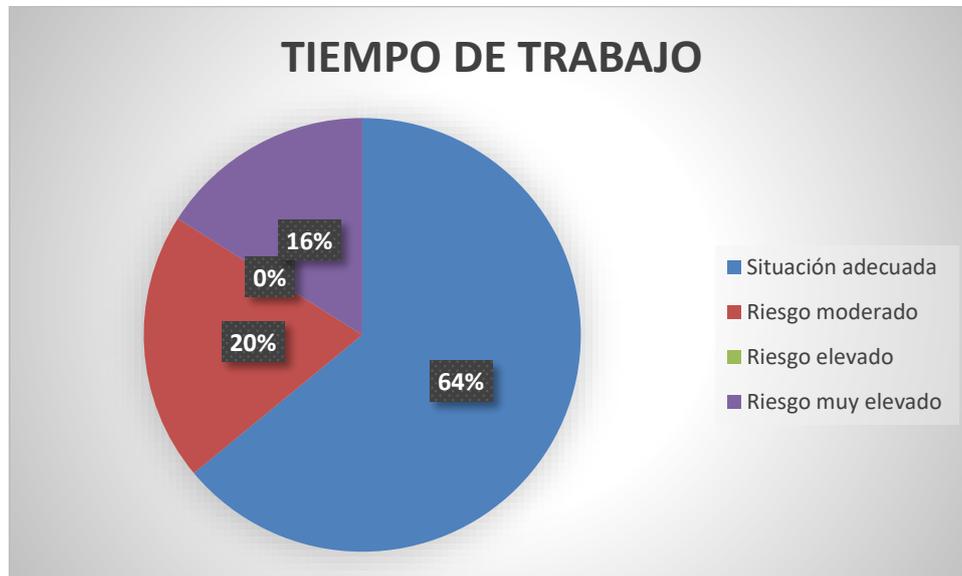
Tabla 3: Tiempo de Trabajo.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	17,36	8,48	16,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 7: Porcentajes factor de riesgo tiempo de trabajo.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor

Tabla 4: Datos sociodemográficos.

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
16	5	0	4

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: 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. Este factor 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.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 5: Trabajo en sábados (Ítem 1).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	8 %
a veces	60 %
nunca o casi nunca	12 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 6: Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	16 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	32 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 7: Tiempo de descanso semanal (Ítem 3).

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	32 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 8: Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 4).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	28 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 9: Autonomía.

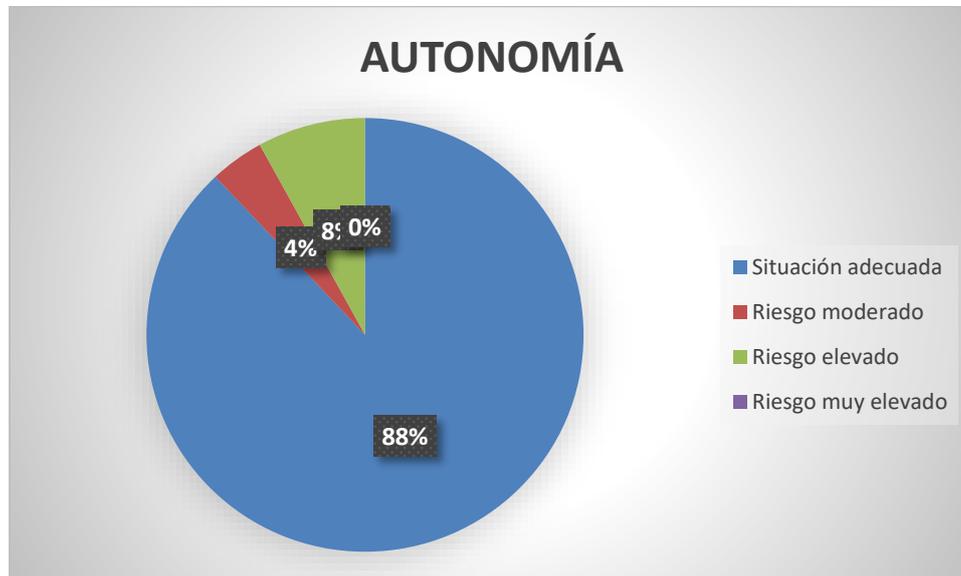
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	43,24	22,18	37,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 8: Porcentajes factor de autonomía.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por el autor

Tabla 10: Situación de Riesgo Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
22	1	2	0

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tabla 11: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	28 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 12: Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	48 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 13: Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	8 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	24 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 14: Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	52 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Tabla 15: Actividades y tareas (Ítem 10 a).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	24 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	8 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 16: Distribución de tareas (Ítem 10 b).

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	40 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 17: Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c).

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	32 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	32 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 18: Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	36 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 19: Cantidad de trabajo (Ítem 10 e).

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	36 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	8 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 20: Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	20 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	8 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 21: Resolución de incidencias (Ítem 10 g).

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	28 %
a veces	56 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 22: Distribución turnos (ítem 10h).

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	8 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	4 %
No trabajo a turnos	84 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

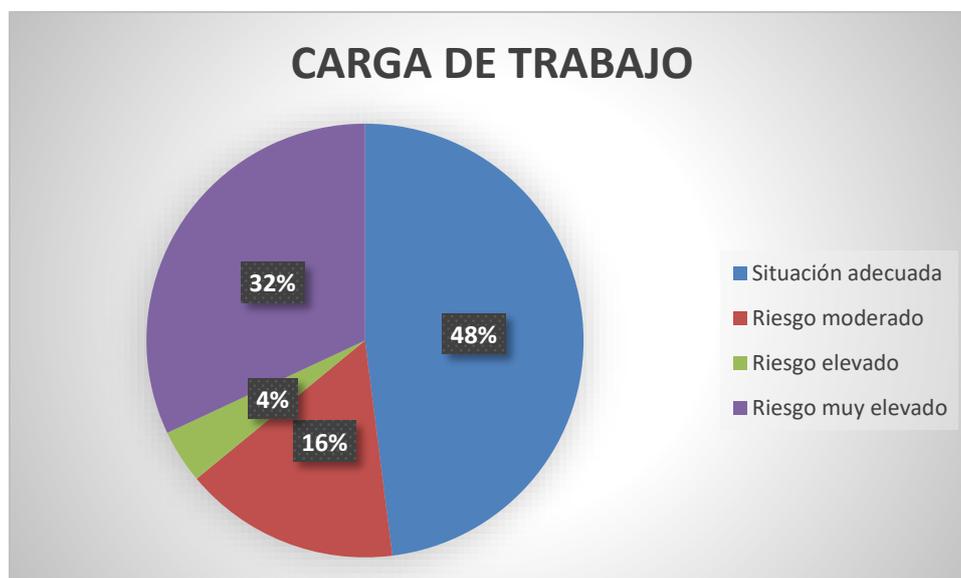
Tabla 23: Carga de trabajo.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	54,24	19,41	50,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Gráfico 9: Porcentajes de Carga de Trabajo.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: el autor

Tabla 24: Situación de Riesgo Carga de Trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	4	1	8

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que 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. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tabla 25: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23).

siempre o casi siempre	36 %
a menudo	32 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 26: Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24).

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	28 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	8 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 27: Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25).

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	32 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas 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.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tabla 28: Tiempo de atención (Ítem 21).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	16 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	36 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 29: Intensidad de la atención (Ítem 22).

muy alta	56 %
alta	28 %
media	16 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 30: Atención múltiples tareas (Ítem 27).

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	20 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 31: Interrupciones en la tarea (Ítem 30).

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	32 %
a veces	56 %
nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 32: Efecto de las interrupciones (Ítem 31).

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	28 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	12 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 33: Previsibilidad de las tareas (Ítem 32).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	28 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Tabla 34: Cantidad de trabajo (Ítem 26).

excesiva	8 %
elevada	20 %
adecuada	72 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 35: Dificultad del trabajo (Ítem 28).

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	24 %
a veces	60 %
nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 36: Necesidad de ayuda (Ítem 29).

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	8 %
a veces	68 %
nunca o casi nunca	8 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 37: Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4).

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	44 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 38: Demandas psicológicas

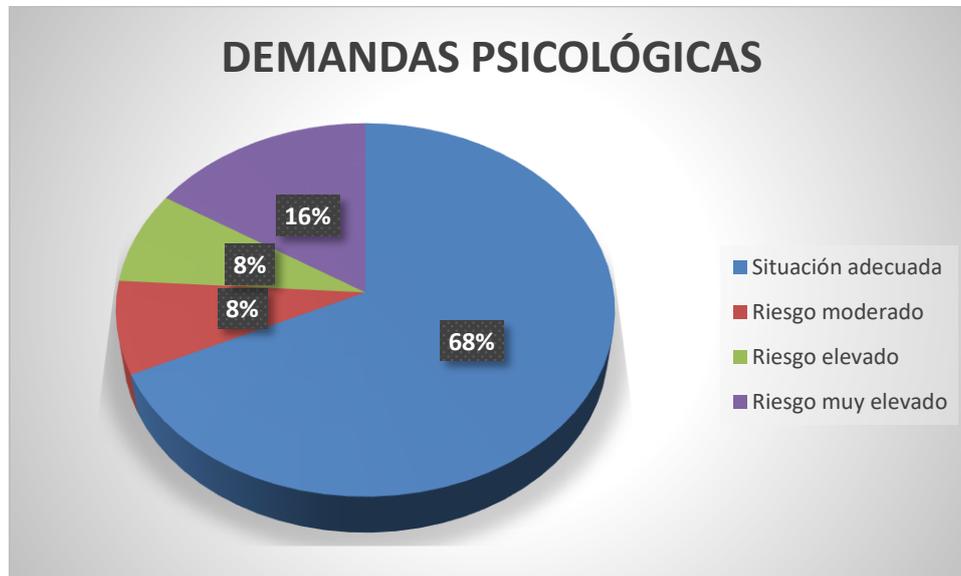
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	55,04	20,19	49,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 10: Porcentajes factor de riesgo demandas psicológicas.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor

Tabla 39: Situación de Riesgo Demandas Psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	2	2	4

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

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 o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de 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.). De esta forma el sistema cognitivo se ve

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Tabla 40: Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a).

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	32 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 41: Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b).

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	12 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 42: Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c).

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	40 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 43: Requerimientos de memorización (Ítem 33 d).

siempre o casi siempre	68 %
a menudo	32 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 44: Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e).

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	48 %
a veces	8 %
nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Se producen exigencias emocionales en 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 pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes. La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 45: Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f).

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	28 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	12 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 46: Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a).

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	32 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no trato	12 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 47: Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b).

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no trato	36 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 48: Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c).

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	20 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	28 %
No tengo, no trato	12 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 49: Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	0 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no trato	40 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 50: Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35).

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	4 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	56 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 51: Demandas de respuesta emocional (Ítem 36).

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	16 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	44 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Variedad / Contenido del trabajo

Tabla 52: Variedad / Contenido del trabajo.

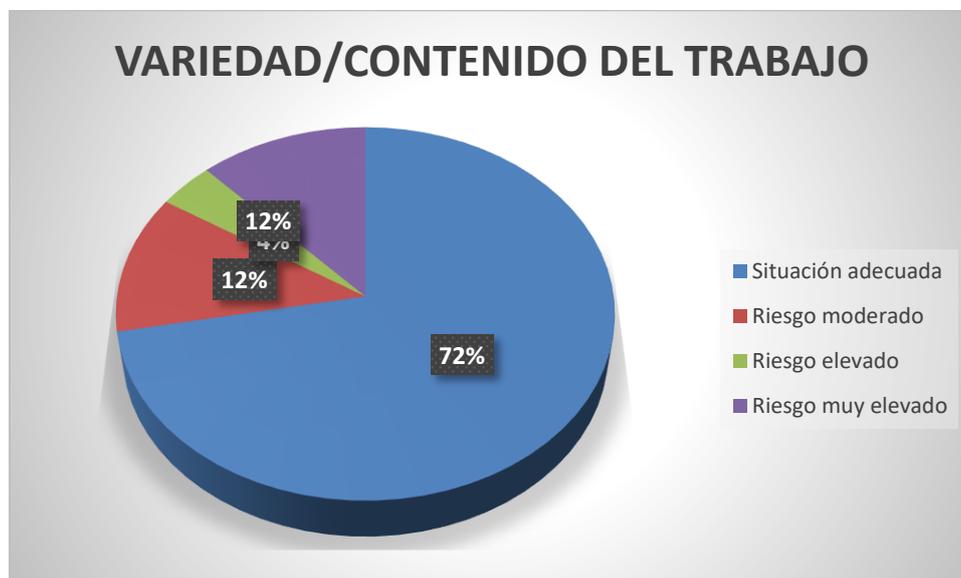
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	26,16	10,53	26,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 11: Porcentajes factor de riesgo Variedad y Contenido del trabajo



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor

Tabla 53: Situación de Riesgo Variedad/ Contenido de Trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
18	3	1	3

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador. Los ítems que comprenden este factor son:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 54: Trabajo rutinario (Ítem 37).

no	28 %
a veces	56 %
bastante	12 %
mucho	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 55: Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	56 %
bastante	36 %
poco	8 %
nada	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 56: Contribución del trabajo (Ítem 39).

no es muy importante	4 %
es importante	64 %
es muy importante	32 %
no lo sé	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 57: Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	16 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 58: Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)..

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	36 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 59: Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c).

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	20 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	16 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 60: Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d).

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	24 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 61: Participación / Supervisión

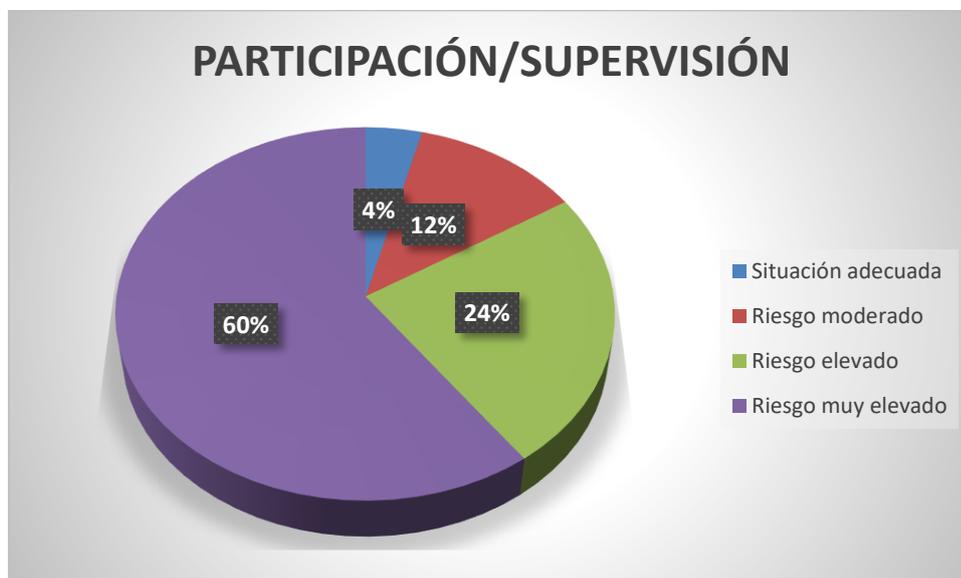
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	42,12	11,45	40,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 12: Porcentajes factor de riesgo Participación y Supervisión.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 62: Situación de Riesgo Participación/ Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	3	6	15

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del 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.

Así, 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.

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. Los ítems que comprenden este factor son:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 63: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem

Puedo decidir	12 %
Se me consulta	12 %
Sólo recibo información	72 %
Ninguna participación	4 %

11a).

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 64: Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b).

Puedo decidir	4 %
Se me consulta	32 %
Sólo recibo información	60 %
Ninguna participación	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 65: Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c).

Puedo decidir	8 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	36 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 66: Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d).

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	48 %
Ninguna participación	36 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 67: Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e).

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	12 %
Sólo recibo información	28 %
Ninguna participación	60 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 68: Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f).

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	24 %
Ninguna participación	72 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 69: Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g).

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	12 %
Sólo recibo información	36 %
Ninguna participación	52 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 70: Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a).

no interviene	0 %
insuficiente	24 %
adecuada	76 %
excesiva	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 71: Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b).

no interviene	4 %
insuficiente	28 %
adecuada	64 %
excesiva	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 72: Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c).

no interviene	24 %
insuficiente	4 %
adecuada	56 %
excesiva	16 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 73: Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d).

no interviene	8 %
insuficiente	4 %
adecuada	80 %
excesiva	8 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 74: Interés por el trabajador / Compensación.

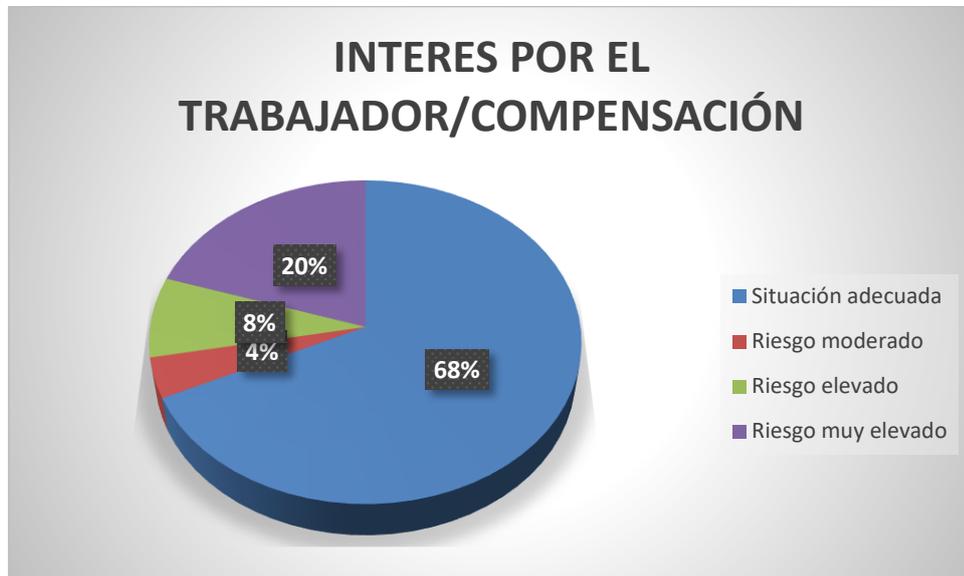
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	41,76	20,01	46,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 13: Porcentajes factor de riesgo Interés por el trabajo y Compensación



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor

Tabla 75: Situación de Riesgo Interés por el trabajador/ Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	1	2	5

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: 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. Los ítems que comprenden este factor son:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 76: Información sobre la formación (Ítem 13 a).

no hay información	24 %
insuficiente	28 %
es adecuada	48 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 77: Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	44 %
insuficiente	24 %
es adecuada	32 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 78: Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c).

no hay información	40 %
insuficiente	32 %
es adecuada	28 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 79: Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d).

no hay información	24 %
insuficiente	24 %
es adecuada	52 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 80: Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41).

adecuadamente	24 %
regular	16 %
insuficientemente	28 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	32 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 81: Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	12 %
suficiente	24 %
insuficiente en algunos casos	52 %
totalmente insuficiente	12 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 82: Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43).

muy adecuada	12 %
suficiente	24 %
insuficiente en algunos casos	48 %
totalmente insuficiente	16 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 83: Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	4 %
satisfecho	20 %
insatisfecho	48 %
muy insatisfecho	28 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 84: Desempeño de rol

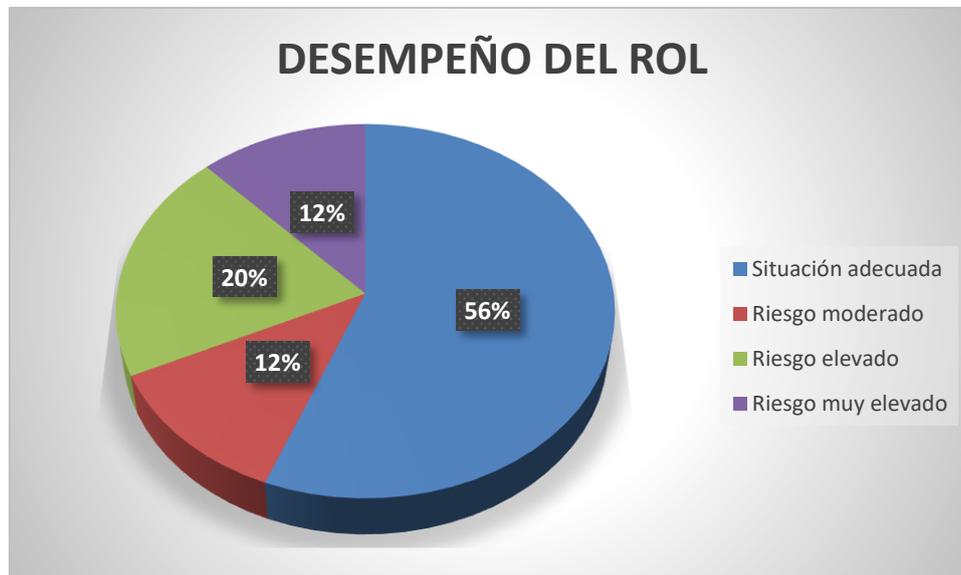
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	38,08	16,61	35,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Gráfico 14 : Porcentajes factor de riesgo Desempeño de rol.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

Tabla 85: Situación de Riesgo Desempeño del Rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	3	5	3

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

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

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- 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. El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Tabla 86: Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a).

muy clara	20 %
clara	60 %
poco clara	20 %
nada clara	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 87: Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b).

muy clara	24 %
clara	64 %
poco clara	12 %
nada clara	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 88: Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	24 %
clara	68 %
poco clara	8 %
nada clara	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 89: Especificaciones de la calidad de trabajo (Ítem 14 d).

muy clara	36 %
clara	56 %
poco clara	8 %
nada clara	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo autor.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 90: Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e).

muy clara	28 %
clara	64 %
poco clara	8 %
nada clara	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 91: Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f).

muy clara	60 %
clara	32 %
poco clara	4 %
nada clara	4 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 92: Tareas irrealizables (Ítem 15 a).

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	16 %
a veces	56 %
nunca o casi nunca	24 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 93: Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b).

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	24 %
a veces	60 %
nunca o casi nunca	12 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 94: Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	20 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	52 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 95: Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d).

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	28 %
a veces	64 %
nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 96: Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e).

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	32 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 97: Relaciones y apoyo social.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	27,52	12,64	27,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Gráfico 15: Porcentajes factor de riesgo Relaciones y apoyo social.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: el autor.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 98: Situación de Riesgo Relaciones y Apoyo Social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	2	6	5

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de apoyo social, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Tabla 99: Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a - d).

¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	16 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

¿puedes contar con tus compañeros?

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

siempre o casi siempre	36 %
a menudo	24 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	16 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	28 %
No tengo, no hay otras personas	20 %

¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	16 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	40 %
No tengo, no hay otras personas	16 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 100: Calidad de las relaciones (Ítem 17).

buenas	56 %
regulares	44 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 101: Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a).

raras veces	68 %
con frecuencia	12 %
constantemente	0 %
no existen	20 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 102: Exposición a violencia física (Ítem 18 b).

raras veces	12 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	88 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 103: Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c).

raras veces	40 %
con frecuencia	12 %
constantemente	12 %
no existen	36 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 104: Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d).

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	4 %
no existen	96 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 105: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19).

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	12 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	16 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	16 %
no lo sé	56 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 106: Exposición a discriminación (Ítem 20).

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	4 %
a veces	8 %
nunca o casi nunca	88 %

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

3.3. Análisis de resultados

Una vez realizado la evaluación mediante la encuesta del método de evaluación FPSICO 3.1 de los veinte y cinco cuestionarios resueltos por los colaboradores de la empresa ASTIMEC S.A. se analizó los nueve factores de riesgo psicosociales de acuerdo a los resultados obtenidos los factores de riesgo más altos fueron la carga de trabajo y la participación / supervisión, según la tabulación de los resultados generales. Por lo tanto a continuación se describe el análisis detallado de cada factor de riesgo

Tabla 107: Análisis tiempo de trabajo.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Tiempo de Trabajo**, el 44% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 8% lo ve riesgo moderado, el 34% considera que tiene un riesgo elevado, y un 33% considera que existe un riesgo muy elevado

Tiempo de trabajo



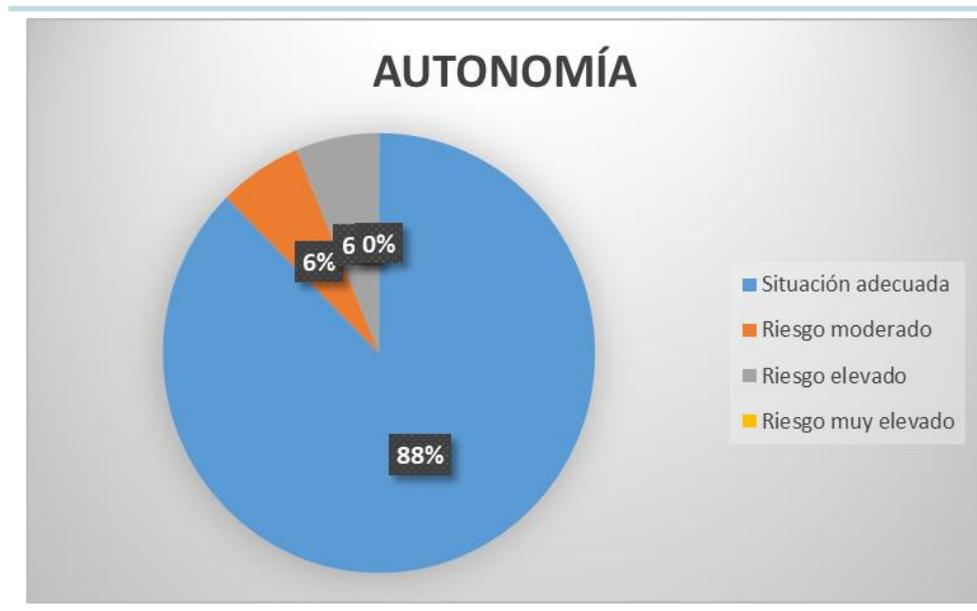
Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”

Tabla 108: Análisis de autonomía.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Autonomía**, el 88% indica que es adecuada, el 6% lo ve riesgo moderado, y un 6% considera que existe un riesgo elevado

Autonomía



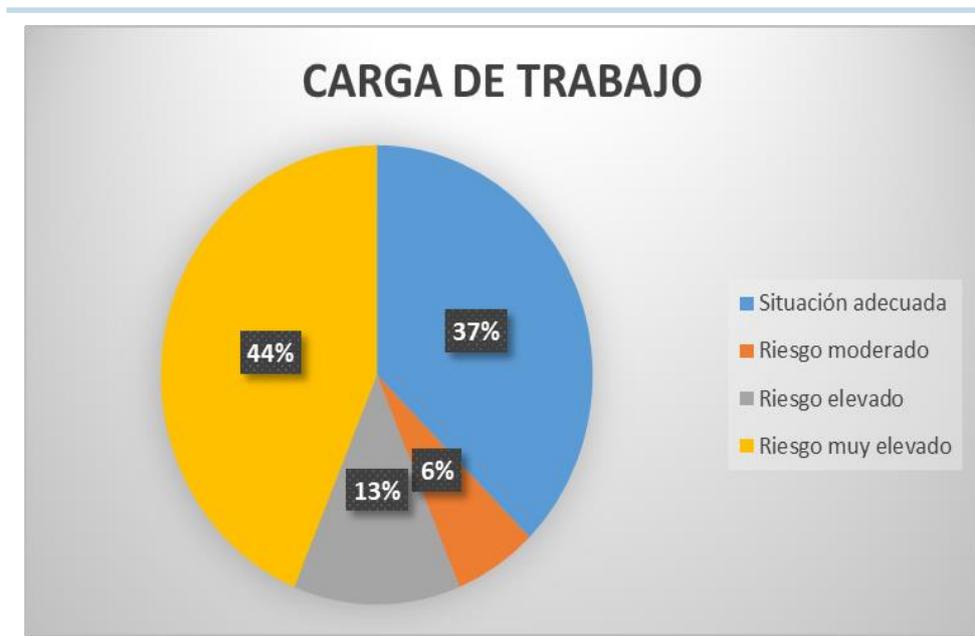
Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 109: Análisis de carga de trabajo.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Carga de Trabajo**, el 37% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 6% lo ve riesgo moderado, el 13% considera que tiene un riesgo elevado, y un 44% considera que existe un riesgo muy elevado

**Carga de
trabajo**



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

Presión de tiempos

En los resultados se obtuvo que los trabajadores en un 36% que siempre o casi siempre tienen la presión de tiempos asignados a las distintas tareas. En cuanto si los colaboradores realizan su trabajo con rapidez los encuestados respondieron que siempre o casi siempre lo hacen reflejando un porcentaje del 32% y obtenido un 32% que a menudo se realiza con aceleración el ritmo de trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Esfuerzo de atención

Los resultados obtenidos en este segundo aspecto fueron que siempre o casi siempre en un 20% de los trabajadores tienen tiempo de atenciones requeridas para procesar la información recibida, en cuanto a la intensidad de atención que desempeñan los trabajadores reflejo que un 56% que se encuentra en una situación muy alta, en la atención de múltiples tareas reflejo que un 24% de los trabajadores a veces se encuentran desempeñando muchas tareas en su puesto laboral, por otra parte se señaló que un 12% de los trabajadores a veces se interrumpe la tarea que están realizando, el efecto generado en las interrupciones reflejando que un 16% de los trabajadores a veces es interrumpida su tarea y como por último el 20% de los trabajadores menciono que a veces se puede pronosticar las tareas que se van a realizar en el puesto laboral.

Cantidad y dificultad de la tarea

En el análisis de resultados se obtuvo que el 8% de los trabajadores de toda el área de producción mencionaron que es elevada la cantidad de trabajo que realizan, los demás resultados demostraron que no existe dificultad del trabajo, un 16% menciono que a veces tiene la necesidad de solicitar ayuda para realizar la tarea y un 16% dijo que a veces trabajan fuera del horario habitual.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 110: Análisis de demanda psicológica.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Demandas Psicológicas**, el 12% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 13% lo ve riesgo moderado, el 31% considera que tiene un riesgo elevado, y un 44% considera que existe un riesgo muy elevado

Demandas psicológicas



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado por: el autor.

Exigencias psicológicas (cognitivas)

Este factor se refiere a la naturaleza de las exigencias en el trabajo; vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas; con el análisis de resultados se obtuvo que el 40% de los trabajadores de toda el área administrativa requiere aprendizaje, los demás resultados demostraron el 40% de trabajadores requiere adaptación a su puesto laboral, un 48% menciona requiere iniciativas, un 68% requiere de memorización en su lugar de trabajo y un 44% requiere tener habilidades específicas como la creatividad.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

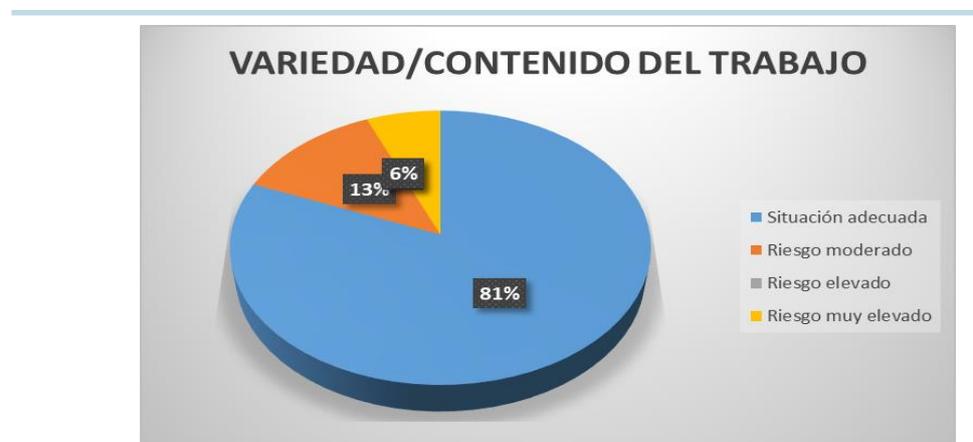
Exigencias psicológicas (emocionales)

Se producen exigencias emocionales en 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 pacientes, clientes, etc. con el análisis de resultados se obtuvo que el 28% de los trabajadores de toda el área administrativa requiere tratar con personas, los demás resultados demostraron el 12% de trabajadores ocultan sus emociones ante sus superiores, un 12% debe ocultar sus emociones ante subordinados, un 4% requiere ocultar sus emociones ante compañeros, un 20% requiere ocultar sus emociones ante clientes, un 12% está expuesto a situaciones de impacto emocional y un 16% tiene demandas de respuesta emocional.

Tabla 111: Análisis Variedad / Contenido del trabajo.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Variedad / Contenido del trabajo**, el 81% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 13% lo ve riesgo moderado, y un 6% considera que existe un riesgo muy elevado

**Variedad /
Contenido del
trabajo**



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Elaborado por: el autor.

Tabla 112: Análisis Participación / Supervisión.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Participación / Supervisión**, el 12% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 6% lo ve riesgo moderado, el 13% considera que tiene un riesgo elevado, y un 69% considera que existe un riesgo muy elevado

**Participación /
Supervisión**



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

Participación

Este factor explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización; con el análisis de resultados se obtuvo que el 72% de los trabajadores de toda el área administrativa solo reciben información en los cambios de equipos y materiales, los demás resultados demostraron el 60% de trabajadores solo recibe información para la introducción de cambios en la manera de trabajar, un 40% de trabajadores solo recibe información en el lanzamiento de

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

nuevos productos, un 48% solo recibe información en la reorganización de departamentos, un 60% no participa en cambios en la dirección, un 72% no participa en contratación de personal, un 52% no participa en la elaboración de normas de trabajo

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; o resultados nos indican que el 76% considera adecuada supervisión de su jefe inmediato sobre el método para realizar el trabajo, un 64% considera adecuada la planificación del trabajo, un 56% considera adecuado el ritmo de trabajo y un 80% considera adecuado la supervisión de la calidad del trabajo.

Tabla 113: Análisis Interés por el trabajo / Compensación

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Interés por el trabajo / Compensación**, el 62% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 12% lo ve riesgo moderado, el 13% considera que tiene un riesgo elevado, y un 13% considera que existe un riesgo muy elevado

Interés por el trabajo / Compensación



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

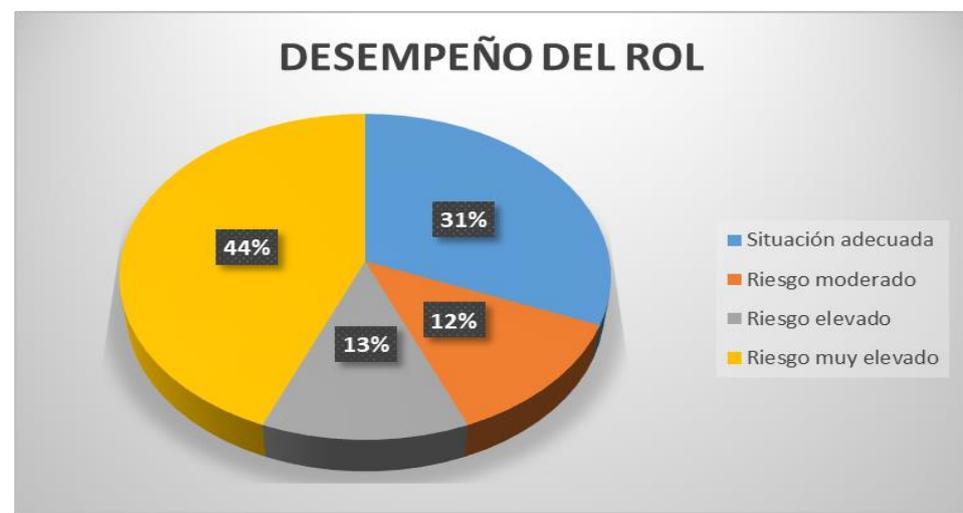
Elaborado por: el autor.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Tabla 114: Análisis Desempeño del rol.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Desempeño del rol**, el 31% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 12% lo ve riesgo moderado, el 13% considera que tiene un riesgo elevado, y un 44% considera que existe un riesgo muy elevado

Desempeño del rol



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

Especificaciones de los contenidos: Los resultados demuestran que el 20% de los trabajadores dijo que está muy claro la tarea y lo que se debe hacer, el 60% indicó que están poco claras sus funciones; esto quiere decir que más de la mitad de los trabajadores tiene claro sus funciones.

Especificaciones de los procedimientos: Los valores se encuentran de forma positiva ya que entre el 24 y 64% de los colaboradores tienen claro cómo realizar sus procedimientos en cada puesto laboral.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Especificaciones de la cantidad de trabajo: se pudo observar que el 24% tiene claro la cantidad de trabajo que va a realizar y el 8% lo tienen poco claro esto quiere decir que la mayoría si conoce de la cantidad de trabajo que se espera.

Especificaciones de la calidad de trabajo: los valores nos indican que es positivo ya que entre el 36% y 56% de los encuestados tiene muy claro la calidad de trabajo que se debe realizar.

Especificaciones de los tiempos de trabajo: en este ítem se demuestra que el 28% de los encuestados conoce su tiempo asignado de trabajo sin embargo el 8% de los encuestados no conoce el tiempo establecido que da la empresa para realizar y terminar sus labores.

Especificaciones de la responsabilidad del puesto: En este ítem se observa que el 60% y el 32% de los trabajadores tiene muy claro o clara sus responsabilidades mientras que el 4% lo tiene poco clara.

Tareas irrealizables: en el siguiente ítem los encuestados dicen que el 56% dice que a veces se les asigna tareas que no pueden realizar, el 24% demostró que nunca o casi nunca le asignan tareas que no puede realizar.

Procedimiento de trabajo incompatible con objetivos: en este ítem se observa que el 60% de los trabajadores a veces ejecutan algunas tareas teniendo que saltarse algunos métodos establecidos en la empresa y que el 12% indicó que nunca o casi nunca toman en cuenta los métodos establecidos.

Conflictos morales: en este ítem se observa que el 52% de los encuestados nunca o casi nunca le exigen tomar decisiones o realizar cosas con las que no está de acuerdo mientras que el 4% respondió que siempre o casi siempre.

Instrucciones contradictorias: en el siguiente ítem se puede ver que el 8% de los trabajadores recibe instrucciones contradictorias de sus jefes inmediatos.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto: en el ultimo ítem, el 40% de los trabajadores menciono que a veces se exige responsabilidades o tareas que no están dentro de sus funciones sin embargo el 16% señalo que casi nunca deben realizar estas funciones

Tabla 115: Análisis Relaciones y apoyo social.

Analizando los resultados obtenidos en el factor **Relaciones y apoyo social**, el 25% indica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 12% lo ve riesgo moderado, el 50% considera que tiene un riesgo elevado, y un 13% considera que existe un riesgo muy elevado

**Relaciones y
apoyo social**



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado por: el autor.

3.4. Aplicación Practica

Esta evaluación que se realizó de los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa ASTIMEC S.A, a través del método FPSICO 3.1 tuvo como finalidad dar a conocer los riesgos de carácter psicosocial presentes que tengan mayor incidencia o una puntuación más alta dentro de los resultados evaluación, obteniendo esta información podemos saber cuáles son los riesgos más altos en la empresa y tomar un orden de actuación. Con estos resultados podemos brindar

un programa de prevención de riesgos psicosociales el cual es una herramienta preventiva para evitar afectaciones futuras en el personal, el programa debe ser difundido y llevado a cabo por el encargado de la seguridad industrial en la empresa

3.4.1. Programa de prevención de Riesgos psicosociales.

Anexo B.

CAPÍTULO 4.

DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

- Se concluye que los riesgos psicosociales en la empresa ASTIMEC S.A. son altos en algunos factores y pueden perjudicar a la salud de los trabajadores u ocasionar un accidente laboral
- El factor psicosocial de carga mental, afecta de manera continua a los trabajadores ya que deben acelerar su ritmo de trabajo y deben tener alta concentración y realizan trabajos fuera de horario a menudo
- El factor psicosocial de Participación / Supervisión, afecta de manera continua a los trabajadores ya que no tienen un buen nivel de participación y decisión en la empresa.
- Al realizar el análisis de los puestos administrativos se pudo demostrar cuales son los factores que más afectan a los trabajadores y por lo tanto se pone en conocimiento donde se tiene que actuar para disminuir el riesgo.
- El factor de riesgo psicosocial más alto fue la participación y supervisión con un 60% de riesgo muy alto; En la empresa ya se conocía de quejas en cuanto a la carga mental

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

y el horario de trabajo (horas extras) pero se descubrió que su participación en asuntos empresariales es casi nula.

- En cuanto a la carga mental esta también presenta un riesgo alto dentro de la organización. Presentando un 32% de riesgo muy alto.
- El método de evaluación F-Psico 3.1. permite evaluar todos los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa además presenta de forma clara cuáles son los resultados obtenidos.
- Se realizó un programa psicosocial presentando alguna medidas correctivas para la aplicación de las mismas dentro de la empresa por parte del Jefe de Seguridad Ocupacional
- El programa de riesgo psicosocial contiene un plan de acción que se debe realizar en el periodo de un año. El año siguiente se debe renovar el plan de acción y comparar sus resultados para comprobar la disminución de los riesgos psicosociales
- La empresa ASTIMEC S.A. no cuenta con un programa de riesgos psicosociales hasta el momento por lo tanto se brindara a la empresa los resultados y el plan de acción para su aprobación y realización.

4.2. Recomendaciones

A continuación se entrega una serie de recomendaciones generales por cada factor de riesgo en la evaluación F-Psico 3.1 para la ayuda en el análisis y la intervención de los resultados obtenidos.

Tiempo de Trabajo

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes)

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Facilitar el teletrabajo, siempre que sea posible.
- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible

Autonomía

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Prestar especial atención a aquellos puestos en que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la máquina, la tecnología, el proceso de trabajo, el público, el tráfico, etc. En estos casos, debe limitarse la exposición a este factor de riesgo, mejorar el apoyo social de compañeros y superiores, disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc.

Carga de Trabajo

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

Demandas psicológicas

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc.).
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- Proporcionar soporte psicológico, y/o legal, cuando sea necesario (por ejemplo en exposición habitual a situaciones de elevado impacto emocional; en casos de agresiones, amenazas, situaciones de conflicto, etc.)

Variedad / Contenido

- Proporcionar tareas significativas, con sentido, que impliquen retos.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.
- Diseñar el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en juego para desarrollarlo. Cuando se trate de un rediseño, practicar la ampliación y el enriqueciendo de tareas.
- Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre el proceso y los resultados

Participación y Supervisión

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta o a la propuesta y en cuáles se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual

Interés por el trabajador / Compensación

- Practicar políticas de estabilidad en el empleo.
- Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.
- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).
- Actualizar las remuneraciones atendiendo a la diversidad de colectivos ocupacionales dentro de la empresa.
- Establecer compensaciones complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, etc.)

Desempeño del Rol

- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores, y comprobar que son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo,

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.)

Relaciones y Apoyo Social

- Para que existan relaciones personales es preciso que previamente exista contacto. El diseño del proceso de trabajo, la planificación de tareas y horarios, la distribución de los espacios de trabajo, las condiciones ambientales, deben contribuir a favorecer tal contacto.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.
- Disponer del personal adecuado y suficiente para cubrir bajas, permisos y descansos.
- Proporcionar formación específica adecuada sobre el trabajo en equipo.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.).
- Difundir, por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan

(INSHT, FPsico, 2014)

MATERIALES DE REFERENCIA

- Frankenhaeuser, M. (1991). The psychophysiology of workload, stress and health: Comparison between the sexes. *Ann Behav Med*.
- Frankenhaeuser, M. B. (1986). Underload and overload in working life: Outline of a multidisciplinary approach. *Journal of Human Stress* 2.
- Frankenhaeuser, M. G. (1986). *Stress at work: Psychobiological and psychosocial aspects*.
- French, W. C. (1990). *Organizational Development*. Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Friedman, M. C. (1993). Alteration of type A behavior and its effect on cardiac recurrences in post myocardial infarction patients; summary results of the Recurrent Coronary Prevention Project.
- Henry, J. P. (1977). *Stress, Health, the Social Environment. A Sociobiologic Approach to Medicine*. Nueva York: Springer-Verlag.
- INSHT. (1980). *NTP 179 La carga mental del trabajo: definición y evaluación*.
- INSHT. (1993). NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga mental.
- INSHT. (1993). NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. 6.
- INSHT. (1999). *534 NTP: Carga mental de trabajo, factores*.
- INSHT. (1999). NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol.
- INSHT. (2001). NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social II. 8.
- INSHT. (2001). NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. 8.
- INSHT. (2007). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. VI Encuesta nacional de condiciones de trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

- INSHT, M. d. (2014). F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1.
- INSHT, O. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.
- ISO, 1. (1991). *Ergonomic principles related to mental work-load. General terms and definitions*. Geneva.
- Jackson, S. R. (1985). . A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings.
- Jr, W. F. (2008). Adrenal Medulla, Catecholamines, and Pheochromocytoma.
- Kahnetal, R. W. (1964). Organizational Stress: studies in role conflict and ambiguity. .
- Karasek, R. &. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. . Nueva York.
- Karasek, R. T. (1990). Healthy Work, Stress Productivity and the Reconstruction of Working Life.
- Martinez Barroso, M. R. (2000). El estrés laboral como accidente de trabajo”, AS, núm. 20. pág. 47.
- Moncada I Lluís. S y Llores Serrano, C. (s.f.). Aproximación a los riesgos psicosociales y a los métodos de evaluación e intervención preventiva. págs. 21.
- Murphy, L. (1990). *Workplace interventions for stress reduction and prevention. En Causes, Coping and Consequences of Stress At Work*, .
- NTP 443 Martin Daza F. y Perez Bilbao, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación.
- NTP 604, P. e. (2003). Riesgo psicosocial: el modelo demanda control apoyo social (II).
- NTP, 2. (1991). Carga mental en el trabajo hospitalario: Guía para su valoración.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

NTP, 9. (2012). Factores psicosociales:metodologia de evaluacion. En C. N. Jesus Perez Bilbao,
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA ASTIMEC S.A. UBICADA EN QUITO- ECUADOR, 2018”**

ANEXOS

Anexo A

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

La distribución de tareas a lo largo de tu Jornada

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

La cantidad de trabajo que tienes que realizar

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

La calidad del trabajo que realizas

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo

siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4



