



ECUADOR  
UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**  
SER MEJORES

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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL DEL PERSONAL OPERATIVO EN UNA  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS (CALL CENTER), EN LA MODALIDAD DE  
TELETRABAJO”**

Realizado por:

**DANIEL MAURICIO GAMBOA YÉPEZ**

Director del proyecto:

**ING. ESTEBAN RODRIGO CARRERA MSC.**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

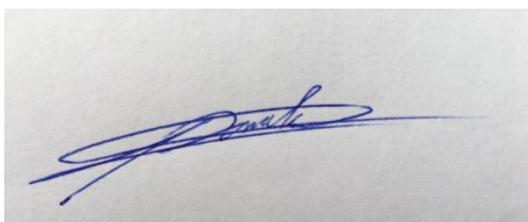
Quito, marzo del 2021



## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, **DANIEL MAURICIO GAMBOA YÉPEZ**, con cédula de identidad # 1713763538, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o 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.



Daniel Mauricio Gamboa Yépez

C.C.: 1713763538

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL DEL PERSONAL OPERATIVO EN UNA  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS (CALL CENTER), EN LA MODALIDAD DE  
TELETRABAJO”**

Realizado por:

**DANIEL MAURICIO GAMBOA YÈPEZ**

como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

ha Sido dirigido por el profesor

**ING. ESTEBAN RODRIGO CARRERA MSC.**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



Firmado electrónicamente por:  
**ESTEBAN RODRIGO  
CARRERA ALVAREZ**

Ing. Esteban Carrera Msc.

**DIRECTOR**

## LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

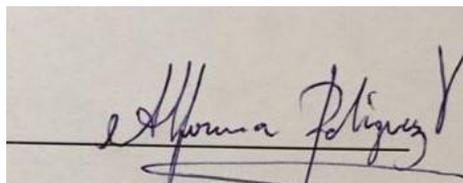
**MARCELO RUSSO**

**ALFONSINA RODRÍGUEZ**

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



Marcelo Russo



Alfonsina Rodríguez

Quito, 02 de marzo de 2021

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a mi mamá y a mi hermana, quienes me apoyaron y supieron inculcarme principios y valores que han guiado mi vida y han hecho que siga adelante tanto en mi vida personal, como profesional. También doy las gracias familia por estar siempre junto a mí y ser mi respaldo en los momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por estar conmigo y darme la oportunidad de cumplir mis metas y objetivos, agradezco a mi madre y a mi ñaña por el apoyo incondicional, y a mi padre, que desde el cielo me ha bendecido y me ha cuidado día a día.

A mi director, Esteban Carrera, por su acertada dirección y seguimiento de la tesis. Su profesionalismo y entrega fueron determinantes a la hora de estructurar y consolidar este documento. A los profesores Marcelo Russo y Alfonsina Rodríguez, quienes con sus lecturas y revisiones aportaron una visión diferente e integradora de mi investigación. A mi Universidad Internacional SEK, por su esfuerzo de formar excelentes profesionales.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1.1.1 Diagnóstico del problema	12
1.1.1.2 Pronóstico	13
1.1.1.3 Control del pronóstico	13
1.1.2 OBJETIVO GENERAL	14
1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.2 MARCO TEÓRICO	19
1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	19
1.2.2 ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA	21
1.2.2.1 Riesgos Psicosociales:	21
1.2.2.2 Riesgos psicosociales en Call Centers:	22
1.2.2.3 El teletrabajo:	24
1.2.2.4 La Carga mental:	25
1.2.2.5 Factores determinantes de la carga mental de trabajo:	27
1.2.2.6 EXIGENCIAS DEL TRABAJO:	28
Contenido del trabajo:	28
Condiciones ambientales:	29
Factores psicosociales y de organización:	29
Acondicionamiento físico del puesto:	29
1.2.2.7 CAPACIDAD DE RESPUESTA	31
1.2.2.8 CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA MENTAL	32
1.2.2.9 EFECTOS DE LA CARGA MENTAL	32
1.2.2.10 EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL	37
1.2.2.11 PREVENCIÓN DE LA FATIGA MENTAL	38
1.2.3 HIPÓTESIS	38
CAPÍTULO II. MÉTODO	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS	43

3.1 Presentación y análisis de resultados	43
3.2 Aplicación práctica	48
3.2.1 Plan de prevención de riesgos psicosociales y carga mental	48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	49
4.1 CONCLUSIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS:	58
Anexo 1. Encuesta de estimación de carga mental	58
Anexo 2. Programa de prevención de riesgos laborales	62
Anexo 3. Planificación del programa preventivo	70

## **Evaluación de la carga mental del personal operativo en una Compañía de servicios (Call Center), en la modalidad de teletrabajo.**

Daniel Mauricio Gamboa Yépez

Estudiante de la carrera de Ingeniería en Seguridad y Salud Ocupacional en la Facultad de Ciencias del Trabajo y del Comportamiento Humano de la Universidad Internacional SEK.

### **Resumen**

Con la aplicación y el uso de metodologías de evaluación de riesgos psicosociales se han identificado aspectos y componentes que intervienen en la salud de los colaboradores de los Call Center, específicamente la carga mental. Por otro lado, dichos aspectos y factores han aumentado y se han modificado debido a cambios en las organizaciones y a las exigencias laborales actuales. Ante este escenario, es importante su evaluación, control y monitoreo, con el fin de precautelar la salud de los colaboradores y conocer cómo incide la carga mental en las personas y en la organización.

### **Palabras claves**

Carga mental, evaluación, call center, prevención.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS (2019), el trabajo nos ayuda de una manera importante para nuestra salud mental, sin embargo, un entorno de trabajo inadecuado puede causarnos afecciones físicas y psíquicas. Las organizaciones pueden aplicar muchas medidas eficaces para promover la salud mental en el lugar de trabajo y aumentar con ello la productividad. De acuerdo a la normativa legal vigente en lo que concierne a Seguridad y Salud Ocupacional y a la estrategia organizacional, las empresas tienen que implementar programas de prevención de riesgos laborales. En el caso de los riesgos psicosociales, las empresas con número mayor a 10 colaboradores, deben implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo y salud de sus colaboradores.

En esta investigación se realiza una evaluación de la carga mental, la misma que se ejecutó en la Empresa Cobroandina S.A. la misma que funciona desde el año 2015, se encuentra ubicada en la ciudad de Quito y se dedica a las actividades de cobranza de cuentas. Actualmente la Empresa cuenta con 105 colaboradores y opera con la modalidad de teletrabajo de forma permanente, la investigación se dirige al personal operativo (Call Center).

Los riesgos psicosociales y sus consecuencias cobraron mayor importancia en los últimos años, por lo que en este trabajo de investigación se necesita comprender las causas, efectos y medidas preventivas a tomar referente al factor de riesgo psicosocial que es la carga mental.

## **1.1.El Problema de Investigación**

### **1.1.1. Planteamiento del problema**

El 16 de marzo del 2020 se declaró estado de excepción debido a la emergencia sanitaria provocada por COVID-19 (Corona Virus Disease 2019) en todo el Ecuador. A raíz de la pandemia la Empresa tomó la decisión de realizar teletrabajo, implementando herramientas tecnológicas y de gestión para realizar las actividades de cobranza a distancia. Después de evaluar el desempeño de los colaboradores y el cumplimiento de metas con los clientes, la Empresa decide mantener el teletrabajo de forma permanente.

En Cobroandina S.A. se debe cumplir con estándares de calidad y metas solicitadas por los clientes, debido a esto, el personal operativo se ve sometido a una gran cantidad de trabajo, por ello la presente investigación busca evaluar la carga mental en los colaboradores de la gestión operativa y cuáles son las consecuencias, específicamente en la modalidad de teletrabajo.

#### **1.1.1.1 Diagnóstico del problema**

La carga mental está determinada por las exigencias y requerimientos del trabajo y la capacidad de respuesta del colaborador, así mismo las consecuencias que puede causar la carga mental de trabajo son principalmente la fatiga mental, y esta puede derivar en estrés, depresión, absentismo, dolor de cabeza, insomnio, falta de apetito y afectaciones a nivel social (García y del Hoyo, 2002).

Se requiere analizar la carga mental de los operadores de Cobroandina S.A. debido a que han cambiado las condiciones de trabajo, la modalidad en la que se desarrollan sus actividades y se han establecido nuevas metas de cumplimiento produciendo mayor presión sobre el personal. Debido a la exigencia del trabajo tenemos que tener en cuenta cómo van a responder los

colaboradores y cuál es su capacidad para afrontar dicha exigencia, siendo necesario evaluar la carga mental a todo el personal del Call Center ya que puede contribuir negativamente a la salud de los colaboradores.

Realizar esta investigación permite obtener resultados, que contribuyen a tomar medidas de prevención para mejorar las condiciones de trabajo, así mismo, creamos una cultura de prevención y autocuidado, implementando la participación de los colaboradores y mejorando directamente sus condiciones de trabajo.

#### **1.1.1.2 Pronóstico**

En Cobroandina S.A. se han identificado sus riesgos laborales, y uno de sus riesgos prioritarios debido a sus actividades, es el riesgo psicosocial, y sus esfuerzos en las actividades de prevención deben ser direccionados a prevenir el mismo. La presente investigación ayudaría a conocer la realidad por la que están atravesando los colaboradores, referente a la carga mental y por otro lado, la eficacia de sus resultados dependerá de una correcta evaluación.

Esto ayudaría a implementar programas preventivos y proyectos que ayuden a un adecuado control del riesgo y mejorar las condiciones de trabajo. El no gestionar la carga mental de trabajo, podría generar problemas de salud en los colaboradores, principalmente aumentando la fatiga mental, e impactando directamente en la productividad de la Empresa debido al ausentismo y absentismo laboral.

#### **1.1.1.3 Control del pronóstico**

Se implementará un procedimiento de evaluación e identificación de riesgos en la empresa con el fin de controlar las actividades y tareas a realizarse, llevando a cabo una correcta estimación y evaluación de la carga mental. Es importante evaluar la carga mental del personal operativo de

la Empresa mediante el Método NASA - TLX (Estimación de la carga mental de trabajo), para poder tener resultados objetivos y así gestionar el riesgo de una manera adecuada. También es importante sensibilizar y capacitar a los colaboradores sobre la encuesta a realizarse, esto con el fin de que los datos sean precisos y obtengamos resultados reales.

Para el control del riesgo se implementará un programa de prevención de riesgos psicosociales de acuerdo a la normativa legal vigente y donde se incluirá controles específicos para el control del factor de riesgo de carga mental de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación.

### **1.1.2 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la carga mental del personal operativo (Call Center) en la Empresa Cobreandina S.A., utilizando la metodología NASA-TLX mediante la implementación de encuestas virtuales, con el fin de implementar un programa de prevención garantizando la salud y el bienestar de los colaboradores.

### **1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer y comprender la carga mental actual de los colaboradores de Cobreandina S.A. a través de la metodología NASA TLX.
- Identificar las posibles consecuencias de la carga mental y cómo pueden alterar la salud y bienestar de los colaboradores, así como también, a la empresa.
- Proponer medidas de prevención mediante un programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los resultados obtenidos.
- Realizar un esquema de las medidas preventivas a adoptarse y validar su efectividad.

### 1.1.4 JUSTIFICACIÓN

Según García y del Hoyo (2002), los riesgos psicosociales, y especialmente el concepto de carga mental, ha adquirido mayor importancia debido a los nuevos cambios que han existido en las organizaciones, así como los avances tecnológicos, y esto supone que la exigencia mental sea mayor. En el 2010, la OIT introdujo a los trastornos mentales y del comportamiento en su nueva lista de enfermedades ocupacionales. En sus estudios muestra que 1 de cada 10 colaboradores sufre de ansiedad, depresión, cansancio o estrés, que en algunos casos pueden conducir al desempleo o también a la hospitalización.

En Ecuador existen pocas investigaciones que hayan indagado específicamente la carga mental de trabajo en trabajadores de Call Center, a pesar de que en esta modalidad se muestran una serie de particularidades laborales que los hacen más sensibles a los riesgos psicosociales. Por ello es de gran importancia la presente investigación. Por otro lado, es importante evaluar la carga mental desde la modalidad de teletrabajo, debido a que las condiciones actuales han obligado a las organizaciones a implementar nuevos modelos de organización y de estructura, así también, las condiciones de trabajo han cambiado.

Es muy probable que varias compañías en el país tomen la decisión de realizar sus actividades laborales desde la modalidad de teletrabajo permanente y esta investigación puede aportar con nuevas investigaciones y estudios referentes a la prevención de riesgos laborales en el teletrabajo.

Es necesario trabajar en la prevención de salud mental y no solo para las organizaciones, sino también para los países, cuyo desarrollo social y económico depende de ello.

Por todos los factores antes mencionados, es de gran importancia determinar la relación de la carga mental de trabajo con los efectos negativos de la salud en los colaboradores del sector de Call Center, con esto proponiendo medidas de control y así, desarrollando empresas saludables.

Por otro lado, adicional a la gestión que realizan las empresas por controlar los riesgos psicosociales, se tiene que cumplir con la normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, específicamente en prevención de riesgos psicosociales, de acuerdo a lo siguiente:

- La “Constitución de la República del Ecuador (2008)” señala, en su “Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía (...)”, y en el Art. 326 numeral 5 establece que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.
- El “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004)” señala, en su “Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales (...)”, en su “Art. 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo” y en su Art. 26.- “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”.

- El “Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2005)” señala, en su Art. 4 literal a) “Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes” y el literal b) “Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.”
- El “Código del Trabajo (2012)” señala, en su Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. – “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador (...)” y en su Art. 434.- “En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años”.
- El “Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2016)” señala, en su Art. 53.- Principios de la Acción Preventiva.- En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios: a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor; b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales; c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales; d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual; e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades; f) Asignación

de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores; g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y, h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

- El “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (1986)” señala, que en el artículo 11, literal 2, adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores.”
- La “Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral (Acuerdo Ministerial 082) (2017)” señala, en su “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 (...).”

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA**

La rama de la psicología ha estado presente hace muchos años en ámbito laboral y según Rocha (2005), es necesario tener en cuenta cómo ha influido en los procesos laborales, mismos que se reflejan en la carga de trabajo y el proceso de desgaste. Siendo así la carga de trabajo la consecuencia de las exigencias y requerimientos de los factores del medio ambiente y de las condiciones de trabajo, las mismas que están determinadas por las actividades y el proceso de trabajo.

El trabajo puede tener incidencia en la salud física y mental de las personas, es algo que ya sabemos, por otro lado, las condiciones laborales en los últimos años han mejorado significativamente con relación al sobreesfuerzo físico, condiciones ambientales y de higiene, reduciendo la siniestralidad y morbilidad en el trabajo. Uno de los cambios más importantes presentados a nivel laboral referente a la salud de las personas, es que, ha pasado de convertirse en un problema individual a un problema social y empresarial. Esto ha dado como resultado que la salud laboral sea un derecho, reconociendo a que los colaboradores no pueden estar expuestos a circunstancias que perjudiquen su salud (Moreno, 2011).

Principalmente se ha centrado en controlar los riesgos físicos, mecánicos y ambientales, ya que en relación con los indicadores de siniestralidad y morbilidad son los más representativos, pero en la actualidad se ha dado mucha importancia a los riesgos ergonómicos y psicosociales, estos últimos, se enfocan en temas tales como la carga laboral, el contenido de trabajo, la supervisión, el control de la tarea y las relaciones laborales (Moreno, 2011).

En los últimos años, en Ecuador se ha experimentado cambios a nivel estructural de las organizaciones, debido a la competencia y demanda de servicios de calidad, y con ello cambios en las exigencias de la tarea de los colaboradores. Absolutamente todos los puestos de trabajo independientemente de la actividad que realicen tienen una exigencia mental o física. En los últimos años se han experimentados diversos cambios relacionados con las estructuras organizacionales, esto en respuesta a la demanda de servicios, de mejorar su calidad y la amplia competitividad, llevando consigo el incremento de las exigencias a los colaboradores favoreciendo a la aparición de signos y síntomas que pueden afectar la salud de las personas (Viralet y Ortíz, 2013).

Los cambios tecnológicos y de los sistemas organizacionales han influido en las actividades laborales, por lo tanto, no sólo se vinculan factores ambientales y de carga física, sino que también los que están relacionados a la carga mental. Los factores relacionados a la carga mental son cada vez más relevantes y notorios en medida que, la tecnología avanza, así como los requerimientos y exigencias a los colaboradores para desarrollar sus actividades (Álvarez, 2014).

La carga mental acrecienta como uno de los factores de riesgo psicosociales más importantes dando prioridad a los efectos causando en la salud de los colaboradores. Conforme pasan los años, la ciencia y la tecnología avanzan a pasos gigantescos, y no solo se modifican los medios y modos de operación sino también, las condiciones de trabajo. Se ha dirigido el enfoque del estudio de los riesgos laborales hacía su impacto en el sistema nervioso central, considerando que cualquier efecto generado por la interacción entre la persona y las condiciones de trabajo solo cobra resultado si se hace consciente y lo percibe la persona (Hernández et al., 2014).

Para analizar la causa del evento que puede generar un impacto en la salud de la persona, es importante determinar las circunstancias donde la persona recibe los estímulos y cuáles son sus

respuestas frente al evento. Por ello es importante considerar las diferencias individuales de las personas. Cabe recalcar que un colaborador no está expuesto a un riesgo puro, sino a la combinación de algunos y los efectos son diversos, entonces podemos asociar la carga mental con el distrés (Hernández et al., 2014). Basado en lo anterior podemos concluir que no tenemos que realizar una gestión por riesgo sino podemos realizar una gestión preventiva de una manera integral.

## **1.2.2 ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA**

### **1.2.2.1 Riesgos Psicosociales:**

El documento “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, es una de las primeras alusiones a los riesgos psicosociales, y este fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo. En cuanto a los riesgos psicosociales, ha incrementado su importancia debido a sus efectos reales, los mismos que son complejos y difíciles de entender, esto debido a que son un conjunto de percepciones y apreciaciones de las personas, que abarcan varios aspectos (Moreno, 2011).

Se ha insistido en trabajar en prevenir la afectación en la salud de las personas, centrándose en los factores psicosociales negativos y no en los positivos, desde otra perspectiva, desarrollando los factores psicosociales positivos, habría facilitado el gasto, como inversión y el desarrollo de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y sobre todo favoreciendo al desarrollo de empresas saludables. Según Moreno (2011), los factores psicosociales se dividen en:

- **Descriptivos:** Se refieren a una estructura organizacional y a las condiciones psicosociales que existen en el trabajo cómo el clima laboral, el estilo de liderazgo, la cultura corporativa

o el diseño de las condiciones de trabajo, factores que pueden llegar a ser tanto positivos como negativos.

- Predictivos: Apunta a las condiciones de la organización, que pueden actuar como factores desencadenantes y estar ligados a la tensión y el estrés laboral.

Es importante enfocarse en la prevención comenzando por un análisis de los factores de riesgos psicosociales, y enfocándose en un control integral, no solo en los factores de riesgo que presentan manifestaciones más graves, ya que estos presentan consecuencias perjudiciales en la salud laboral y no pueden ser ignorados.

Dentro de las empresas de servicios, los riesgos laborales de mayor impacto son los riesgos psicosociales, nacen de nuevas formas de trabajo, de los cambios estructurales en la organización y sus formas cambiantes. En la actualidad según Moreno (2011), se necesita la autorregulación de las emociones, manejando de una manera adecuada las emociones negativas, la persona tiene que mostrar emocionalmente frente al cliente, lo que no siente. En lo que refiere al servicio de calidad frente al cliente, a la persona no solo se le pide únicamente un resultado y un servicio como tal, sino que la ejecución del mismo sea agradable y placentera, esto suele exigir tiempo, dedicación, esfuerzo y actitud, dando como resultado consecuencias en el deterioro de la persona. Los riesgos psicosociales en la actualidad se han convertido en unos de los principales problemas en la Salud Laboral, lo que constituye un verdadero reto debido a la complejidad para poder prevenirlos. Dado a que los riesgos psicosociales son cambiantes y dinámicos, una herramienta fundamental es la implementación de una cultura de prevención que actúe de una manera eficiente contra ellos.

### **1.2.2.2 Riesgos psicosociales en Call Centers:**

Los colaboradores cuya actividad laboral es un Centro de Llamadas, representan una población vulnerable en términos de Seguridad y Salud Ocupacional, debido a la presión por parte de clientes y usuarios, así como, la organización y condiciones de trabajo. Principalmente los factores de riesgos asociados son los psicosociales. De acuerdo con Madrid y Días (2017), un centro de llamadas es un “sistema de trabajo en donde la principal actividad de negocio es la atención de clientes/usuarios de una organización, a través de tecnologías de telefonía y computación”. La implementación de recursos tecnológicos y de comunicación facilitan la distribución entre los colaboradores y los requerimientos de los clientes o usuarios. Cabe recalcar que en estos se gestionan un gran volumen de llamadas en base a un alto estándar de calidad y manejo de la información, convirtiéndose en un significativo de la economía.

Sin embargo, la búsqueda del servicio y la eficacia en la gestión y cumplimiento de los centros de llamadas, trae consigo, exigencias a los colaboradores, manifestándose en factores psicosociales que amenazan su estado de salud, dando la importancia a conocer los mismo para promover la salud dentro de la Empresa, y así, mejorando el bienestar de las personas. El bienestar laboral está representado por la experiencia física, cognitiva, afectiva y conductual relacionada con la prevención de enfermedades y promoción de estados de desarrollo individual, buscando el desarrollo de las empresas saludables. Los riesgos psicosociales desencadenan en un proceso de afectaciones de la salud, las exigencias asociadas a estos riesgos pueden constituir amenazas en el ambiente que producen ansiedad y agotan a los sistemas cognitivos y conductuales. Viendo el otro lado de la moneda, existe el proceso motivacional, donde se especifican los recursos psicosociales, los mismos que nos presentan oportunidades de desarrollo que se relacionan con el entusiasmo, es decir, la energización del funcionamiento psicológico, recalcando que ambos elementos del

ambiente laboral pueden coexistir, es así que, el bienestar laboral está determinado por la exposición a las demandas y por la disposición de los recursos que favorecen el desarrollo de las actividades. De acuerdo con Madrid y Días (2017), a nivel organizacional, los riesgos y recursos están dados por prácticas de recursos humanos que son transversales a cualquier colaborador o grupo de colaboradores.

### **1.2.2.3 El teletrabajo:**

Según la OIT (2020), la situación laboral de los trabajadores ha cambiado drásticamente, ya que han tenido que continuar sus actividades laborales desde sus propios hogares, afectando a más del 94% de trabajadores en diversas formas. El teletrabajo emerge como una alternativa especialmente en el área de servicios, que, debido a sus características han podido adaptarse a las circunstancias y continuar con sus actividades.

Varias empresas se encuentran evaluando y analizando esta nueva modalidad de trabajo, con el fin de implementarla de manera definitiva, como alternativa a enfrentar la situación actual. Sin embargo, se tiene que tener en cuenta algunos factores cómo la intensidad laboral, la estructura de roles, la equidad en la retribución, la cantidad de trabajo, el apoyo social en la organización, la intensidad laboral y los tiempos de descanso, entre otros, pues estos son factores determinantes en el bienestar laboral.

Se ha tendido a desplazar la responsabilidad de los riesgos psicosociales al individuo; si bien tenemos que conocer las capacidades personales de la persona para enfrentar a los riesgos psicosociales, la falla no se encuentra totalmente en las personas sino en el diseño organizacional (Garcés y Finkelstein, 2020).

En el teletrabajo es una forma de organización distinta a las existentes, incluye la relación del colaborador con la tecnología y la comunicación, adicional debido al aislamiento social preventivo y obligatorio las personas “trabajan como se puede desde sus casas” (Correa y Moltrazio, 2020).

En la medicina ocupacional, las ciencias sociales y la psicología, la salud mental es un tema principal, y ahora que se ha elevado las exigencias laborales, esto puede vincularse con la fatiga y la carga mental. Según Venegas y Leyva (2020), “el teletrabajo se trata de una forma de organización o modalidad de trabajo, en la cual se identifica tanto una relación contractual entre el teletrabajador y empleado como el desempeño laboral en otro lugar distinto a la oficina central, así como el uso obligado de las tecnologías de la información y la comunicación”.

Dentro de los beneficios generados por realizar teletrabajo, aparentemente pueden disminuir las enfermedades profesionales, siempre y cuando las personas posean las condiciones de trabajo adecuadas para desarrollar sus actividades, por otro lado, si no se cuenta con las condiciones de trabajo adecuadas el teletrabajo puede ocasionar un efecto contrario y perjudicar la salud de las personas, además que, en esta nueva modalidad se pueden presentar varios factores adicionales que contribuyen a que aumenten los riesgos laborales (Venegas y Leyva, 2020). Es aquí donde debemos tener en cuenta que independientemente de la modalidad de trabajo establecida en la organización, se tiene que gestionar los riesgos laborales, establecer nuevas metodologías de control y realizar una gestión de prevención desde las condiciones actuales, adaptándonos a las mismas.

#### **1.2.2.4 La Carga mental:**

De la carga de trabajo, se deriva la carga mental, la misma que resulta de las exigencias del puesto de trabajo referentes a las actividades de tipo cognitivo. Si existe una tensión prolongada

puede presentarse una sobrecarga mental, esto debido a elevados niveles de concentración o atención sostenida, supervisión, altos ritmos laborales, entre otros. Por otro lado, es importante mencionar que el hecho de realizar actividades sin significado y sin contenido deriva en una subcarga mental en los colaboradores (Rocha, 2005).

La carga mental vendría a relacionarse directamente con la ergonomía cognitiva, la misma que enfoca la interacción entre procesos energéticos y cognitivos, desarrollando los conceptos de las capacidades y limitaciones de la persona como sistema para el proceso de información, uno de sus efectos más importantes y que determinan si sus consecuencias son más o menos graves es la fatiga mental. Según Artazcoz (2011), la carga mental esta determinada, entre otros componentes, por la cantidad de tiempo disponible y el tiempo que se debe aplicar en la atención, por la cantidad de información a procesar y la complejidad de la información.

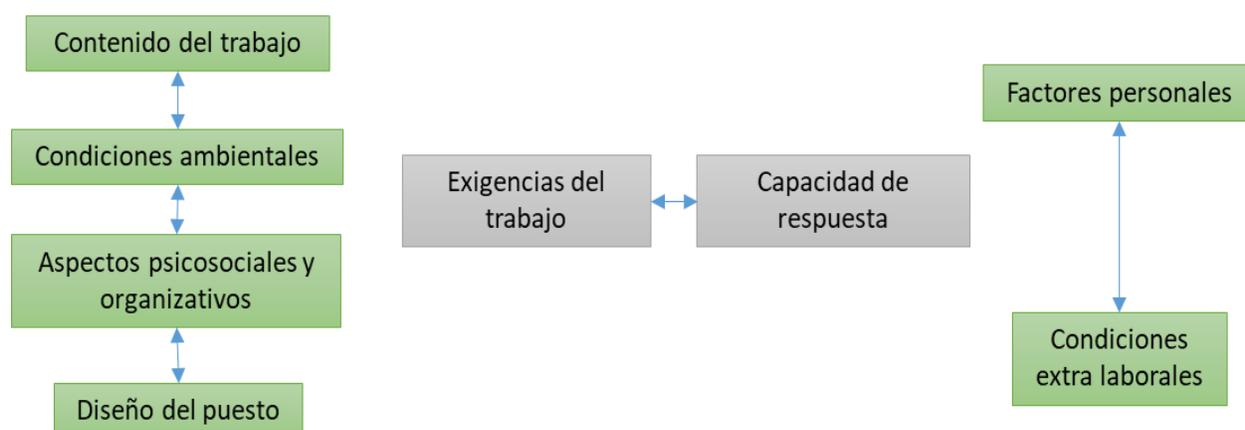
En los últimos años se ha creado puestos de trabajo, donde prevalece la actividad mental, con esto el trabajo actual demanda cada vez menos esfuerzo físico y mayor manejo y tratamiento de la información, dando mayor importancia a la carga mental de trabajo. García y del Hoyo (2002), señalan que la definición de la carga mental es el “conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo”. Por otro lado, de acuerdo al INSHT (2002), la carga mental es “el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo”.

En cuanto a los aspectos que determinan la carga mental son dos: las exigencias del trabajo, específicamente mentales, y la capacidad de respuesta de la persona (García y del Hoyo, 2002).

La carga mental se presenta dentro y fuera del trabajo, en esta última, en menor grado, pero se presenta durante todas nuestras actividades, incluso tomando en cuenta que el ritmo de vida cada vez es más rápido, llevando a realizar multitareas, y esto a su vez originando un exceso de carga mental. Con lo anteriormente expuesto, aumenta la importancia de gestionar la carga mental producida en el trabajo (Venegas y Leyva, 2020).

### 1.2.2.5 Factores que determinan de la carga mental de trabajo:

**Gráfico 1. Factores que determinan de la carga mental**



Fuente: (García y del Hoyo, 2002)

Elaboración: Autor

Es fundamental tener en cuenta que las exigencias del trabajo están determinadas y delimitadas por las exigencias en la tarea, las mismas que se encuentran afectadas por las condiciones de trabajo en las que se realiza la tarea. Por otro lado, la capacidad de respuesta de la persona va a estar determinada por las características de cada individuo y de otros factores extra laborales (García y del Hoyo, 2002).

La carga mental está determinada por el tipo y cantidad de información, y existen factores que inciden como el tiempo y las características del colaborador, como son la edad, nivel de aprendizaje, actitudes hacia la tarea, entre otros. Sin embargo, existen otros factores como los ambientales, psicosociales, ergonómicos y extra laborales que podrían influir en la carga mental (Venegas y Leyva, 2020).

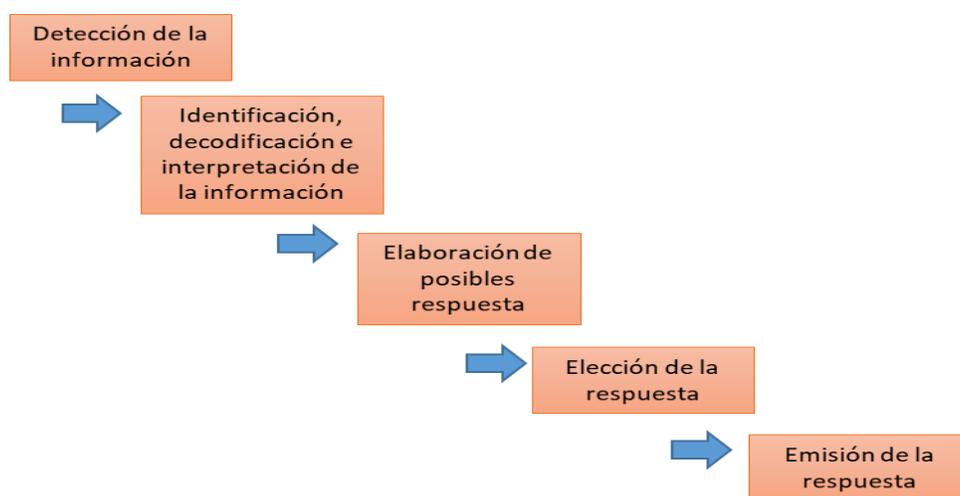
### 1.2.2.6 EXIGENCIAS DEL TRABAJO:

Cuando los trabajos implican una actividad mental, las exigencias se encuentran determinadas por los factores que se describen a continuación.

#### Contenido del trabajo:

Alude las exigencias de la tarea y está determinado por la información y el tipo de información a tratar, contiene las siguientes fases:

Gráfico 2. Procesamiento de la información



Fuente: (García y del Hoyo, 2002)

Elaboración: Autor

**Condiciones ambientales:**

El ruido, los estruendos, las vibraciones, la luminotecnia, la iluminación, la temperatura y otros factores ambientales también afectan en la carga mental e interfieren en el desarrollo de las actividades y en el bienestar de los colaboradores (García y del Hoyo, 2002).

**Factores psicosociales y de organización:**

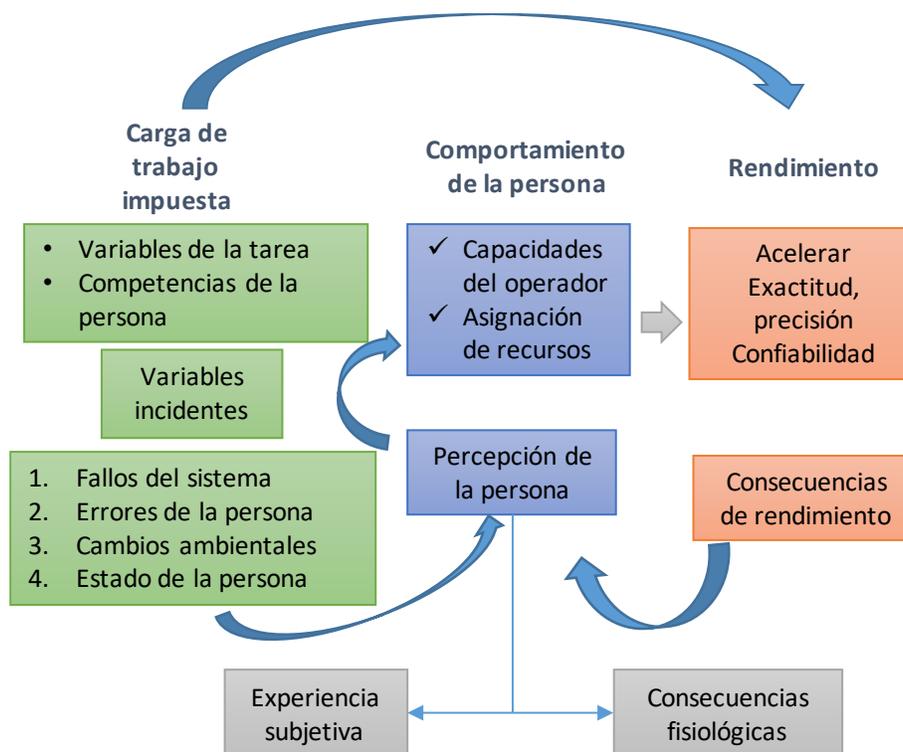
Según García y del Hoyo (2002), se tiene que tener en cuenta los factores conexos con la organización del tiempo de trabajo, como: la duración de la jornada, el número, la duración y la distribución de las pausas, el ritmo de trabajo y otros factores como las relaciones laborales, dado que, estos influyen sobre la carga mental.

**Acondicionamiento físico del puesto:**

Las exigencias mentales también se ven influenciadas por la adecuación del puesto de trabajo físicamente como de diseño del puesto, la incomodidad percibida por el colaborador puede verse afectada directamente en la carga mental de trabajo (García y del Hoyo, 2002).

La carga de trabajo mental no es una propiedad esencial, sino que surge de la correlación e interacción entre las necesidades de una tarea, las circunstancias en las que se lleva a cabo, y las habilidades, comportamientos y percepciones de la persona. Dichas variables las podemos verificar en el siguiente gráfico:

**Gráfico 3. Relación de las variables que influyen en la carga de trabajo**



Fuente: Gálvez et al., (2017)

Elaboración: Autor

Expuesto lo anterior, la carga de trabajo mental se determina en una situación encontrada por el colaborador, y dichas variables que se relacionan e influyen son provistas por la organización (Gálvez et al., 2017).

### 1.2.2.7 CAPACIDAD DE RESPUESTA

En la carga mental influyen dos aspectos importantes: la cantidad y calidad de la información, la misma que determinan las exigencias de la tarea; y por otro lado el tiempo, asociado con la capacidad de respuesta de la persona. La capacidad de respuesta también dependerá de las características de la persona y la actitud hacia la tarea (Álvarez, 2014).

García y del Hoyo (2002), señalan que las exigencias del trabajo la carga mental está determinada por la competencia de respuesta de la persona, y ésta depende de sus características individuales, así como también de sus condiciones extra laborales. Los factores que determinan las características de la persona se detallan a continuación:

- “Edad, estado de salud, grado de fatiga
- Nivel de activación y variaciones en el nivel de vigilancia
- Agudeza sensorial y rapidez perceptiva
- Nivel y tipo de inteligencia
- Nivel de aprendizaje y experiencia en la tarea
- Características de personalidad (ansiedad, introversión/extroversión, etc.)
- Actitud hacia la tarea, motivación, interés por la tarea, satisfacción, entre otros” (García y del Hoyo, 2002).

Por otro lado, se debe considerar la existencia de condiciones extra laborales que puedan afectar la capacidad de respuesta del colaborador como problemas familiares, enfermedades físicas y mentales no relacionadas al trabajo, entre otros (García y del Hoyo, 2002).

#### **1.2.2.8 CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA MENTAL**

La carga mental demuestra una serie de particularidades que son fundamentales para su estudio, dichas características las podemos agrupar en dos grupos: el primero, relacionada con las funciones cognitivas, en estas tenemos la carga mental cuantitativa y la carga mental cualitativa. En el otro grupo, relacionado con la actividad mental, en función de ello, tenemos la sobrecarga mental y la subcarga mental (García y del Hoyo, 2002).

Según Díaz et al., (2010), la carga mental es multidimensional y está determinada por tres factores, los mismo que se describen a continuación:

1. Factores relacionados a la presión temporal de la tarea (tiempo que se dispone, tiempo que se necesita).
2. Variables conexas con la cantidad de recursos para el procesamiento que demanda la tarea.
3. Factores de naturaleza emocional como la frustración, la fatiga y el estrés.

### **1.2.2.9 EFECTOS DE LA CARGA MENTAL**

Hay que tener en cuenta que la fatiga está considerada en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) en el grupo de “Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte”. Así mismo, es una queja constante de las personas y se asocia con una discapacidad que afecta a la calidad de vida y altos costos a nivel de salud pública. El esfuerzo mental está relacionado con la carga de trabajo cognitiva, la mismo que está vinculada con la cantidad de información y el nivel de procesamiento que la información. Si no existe un control adecuado o un descanso frente a esta situación sus consecuencias pueden enfocarse en la fatiga mental (Venegas y Leyva, 2020).

La fatiga mental se define como “la incapacidad para completar tareas mentales que necesiten automotivación en ausencia de déficit cognitivo y debilidad motriz comprobadas”, es importante identificarla debido a que se puede recuperar tras un descanso si es una fatiga normal o puede ser una fatiga patológica, la misma que requiere una atención médica especializada. Si las condiciones de trabajo y la organización del trabajo no se adaptan a las personas, puede aparecer una alarma que emite el organismo para que la situación cambie, si ésta no cambia puede causar efectos en el organismo y desencadenar en estrés y ansiedad. Venegas y Leyva (2020), señalan

que la fatiga mental es resultado de las condiciones del entorno laboral y las demandas establecidas por las tareas del trabajo, y su aparición se debe a cinco factores: carga física, el ambiente físico, el momento del día, el nivel de privación del sueño y la carga mental.

Hernández et al., (2014), señala que, cuando los factores externos influyen negativamente al sistema nervioso central pueden provocar afecciones a la salud, y esto se da en tres fases:

- “Fase de alarma: al percibir una situación de riesgo para su integridad, el organismo secreta hormonas que lo preparan para la lucha o la huida”;
- “Fase de resistencia: si la situación estresante persiste, igual persisten las hormonas”;
- “Fase de agotamiento: cuando ya puede hablarse propiamente de distrés, pues el organismo ante la cronicidad del evento, termina por presentar disturbios mentales y orgánicos, como los cardiovasculares y endocrinos: hipertensión arterial y diabetes tipo 2.”

Es por ello, que es muy importante la optimización entre las exigencias cognitivas necesarias para desarrollar las actividades laborales, y las capacidades personales para llevarlas a cabo, pues si no logramos un equilibrio y desarrollar las actividades de una manera adecuada podríamos generar afectaciones a la salud.

Según Ornelas (2020), producto de la fatiga mental podemos tener consecuencias nocivas a la salud de los colaboradores, entre ellas tenemos:

- “Disminución de la motivación laboral
- Inestabilidad emocional (irritabilidad, ansiedad, estados depresivos)
- Baja autoestima
- Alteraciones somáticas y del sueño
- Aumento en el consumo de tabaco, drogas y alcohol”

Según Álvarez (2014), la fatiga es la alteración temporal de la eficacia funcional, tanto física como mentalmente. Por lo tanto, la fatiga mental a nivel laboral, se produce debido a una sobrecarga de trabajo de tipo intelectual, y de una manera continua. La fatiga mental se presenta en función de la intensidad y duración de las actividades, y sus características son:

“Se traduce en una disminución de la capacidad de respuesta o de acción de la persona.

- Es un fenómeno multicausal.
- Afecta al organismo como un todo (físico y psíquico) y en grado diverso.
- La sensación de fatiga es un mecanismo regulador del organismo, ya que es un indicador de cansancio del mismo”.

Es muy importante tener en cuenta el aspecto laboral, ya que la gestión de prevención de riesgos debe estar enfocada a prevenir la fatiga y centrarse en mejorar las condiciones de trabajo y reformular el contenido de las actividades teniendo en cuenta los elementos de percepción, elementos cognitivos y las reacciones emocionales que se involucran en el desarrollo de las actividades (Álvarez, 2014).

La consecuencia principal y asociada directamente con la carga mental de trabajo, es la fatiga mental, que está presente cuando, para desarrollar una tarea, el trabajador debe hacer un esfuerzo que puede ser mental o intelectual prolongado, poniendo al límite sus capacidades y de esta manera excediendo su capacidad de respuesta (García y del Hoyo, 2002).

La fatiga mental es producto de la carga mental, esta puede exponerse de las siguientes maneras: reacción adaptativa del organismo para estabilizar internamente, cuyos síntomas pueden ser “la disminución de atención, lentitud del pensamiento y disminución de la motivación. Cuando existen desequilibrios prolongados entre la capacidad del organismo y el esfuerzo para responder

al ambiente, se puede presentar fatiga crónica, cuyos síntomas se manifiestan en inestabilidad emocional, alteraciones del sueño y alteraciones psicósomáticas” (Álvarez, 2014).

Así, definiendo a la fatiga mental como la depreciación de la capacidad física y mental, después de haber desarrollado su trabajo por un periodo de tiempo.

Si al momento de realizar una actividad ésta implica un esfuerzo prolongado, donde se llevan al límite las capacidades del colaborador y se excede su capacidad de respuesta, puede producir fatiga mental. La carga mental está asociada a la generación de fatiga, principalmente mental, pero también puede venir acompañada de exigencias físicas y otros aspectos psicosociales (Álvarez, 2014)

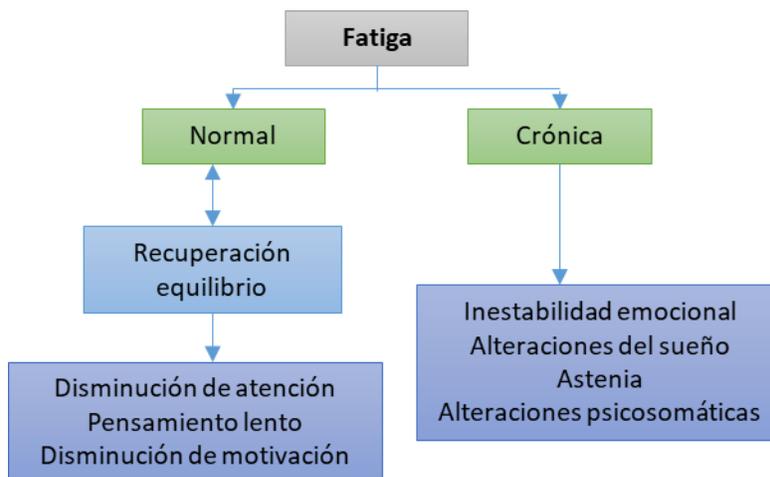
García y del Hoyo (2002), señala que la fatiga mental tiene influencia en el organismo como un todo y se exterioriza en una serie de afectaciones psíquicas y físicas, acompañadas de una sensación subjetiva de fatiga y de una alteración del rendimiento, y puede manifestarse en dos tipos: fatiga normal o fisiológica y la fatiga crónica.

Cuando las condiciones laborales y las exigencias mentales no están adaptadas al colaborador, la fatiga se presenta como expresión de la necesidad de adaptarse a la situación, ajustándose a las características de la persona, recuperando el equilibrio, a esta se le denomina como una fatiga normal. Los síntomas relacionados son: somnolencia, cansancio, bajo nivel de atención, torpeza de movimientos, entre otros, sin embargo, es completamente reversible a través del descanso y la relajación (García y del Hoyo, 2002).

Por otro lado, si la carga de trabajo es continua, prolongada y no mantiene un equilibrio, la fatiga puede convertirse en crónica, es decir, cuando la persona no puede adaptarse, y la fatiga no se recupera con el descanso, teniendo así consecuencias en el organismo, físicas y psicósomáticas,

tales como irritabilidad, insomnio, depresión, falta de energía, poca voluntad para trabajar, salud más frágil, cefaleas, pérdida de apetito, mareos, entre otros (García y del Hoyo, 2002).

**Gráfico 4. Tipos de fatiga**



Fuente: (García y del Hoyo, 2002)

Elaboración: Autor

### 1.2.2.10 EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL

En el año 2007, se realizó la una encuesta enfocada en las condiciones de trabajo, dicha encuesta tuvo lugar en España, donde los resultados indican que la carga de trabajo mental está incrementando como uno de los factores de riesgo psicosocial más importantes (Díaz et al., 2010).

Después de identificar la carga mental en el lugar de trabajo, debemos proceder con su evaluación para determinar si esta, incide sobre la salud de los colaboradores. Para dicho proceso la valoración de la carga mental debe fundamentar en métodos indirectos, y en dos factores: carga del puesto e incidencia sobre la persona (García y del Hoyo, 2002).

Según Rubio et al. (2007), los métodos utilizados en la evaluación de la carga mental se pueden especificar dentro de las siguientes categorías:

- Medidas basadas en el rendimiento
- Procedimientos subjetivos
- Índices fisiológicos

Es importante tener en cuenta la carga mental el momento de diseñar un puesto de trabajo o cuando se requiera modificar las condiciones de trabajo, así mismo, analizarla en proceso de selección y en el levantamiento del perfil de trabajo y designación de tareas, otro punto a tomar en cuenta es en la formación del personal. Las características de la tarea, el grado de interferencia y las estrategias de asignación de recursos más adecuados, son razonamientos a tomar en cuenta en el proceso de selección, donde la carga mental influye, y el conocimiento de estos factores pueden reducir el riesgo en relación, que, los colaboradores sean preparados para hacer frente a las demandas de las tareas (Rubio et al., 2007).

#### **1.2.2.11 PREVENCIÓN DE LA FATIGA MENTAL**

La prevención de la fatiga mental debe fundamentarse en el conocimiento de las exigencias mentales y de las herramientas y capacidades del trabajador para dar respuesta a esas demandas en las condiciones de trabajo en las que se encuentre, con el fin de conseguir la adaptación de la persona. Las acciones a desarrollar se deben centrar en: “facilitar el proceso de percepción e interpretación de la información, proporcionar la formación y el entrenamiento adecuados para la realización de la tarea, para facilitar la respuesta y organizar el trabajo de manera que se reduzca la probabilidad de aparición de fatiga y así se facilite y exista la recuperación de la persona” (García y del Hoyo, 2002).

### **1.2.3 HIPÓTESIS**

Los colaboradores pueden estar expuestos a más exigencias en el trabajo, debido a los estándares de servicio y calidad, y estos factores predisponen a los colaboradores a experimentar fatiga mental y estrés.

Hipótesis 1: La carga mental afecta a los colaboradores debido a la sobrecarga de trabajo.

Hipótesis 2: El factor de riesgo carga mental no representa un riesgo importante dentro de la organización.

## **CAPÍTULO II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo de Estudio**

La presente investigación se realizará mediante un estudio descriptivo, debido a que se orienta a determinar si existe la exposición a carga mental en los colaboradores de un Call Center, proponiendo medidas de control.

### **2.2 Modalidad de investigación**

La presente investigación tiene una modalidad de campo, misma que se ha realizado directamente en los puestos de trabajo de los colaboradores de la Empresa, con el fin de recoger datos para el desarrollo del proyecto, aplicando métodos de evaluación, expuestos en el presente documento.

### **2.3 Método**

En esta investigación se aplicará un método inductivo-deductivo, evaluando la carga mental en todo el personal operativo de la Empresa, para el estudio de nuestra población se utilizará el método NASA – TLX.

## **2.4 Población**

La presente investigación se aplicará a todo el personal operativo de la Empresa, la población consta de 86 personas, cumpliendo con la totalidad de colaboradores. En cuanto al personal administrativo, es externo, por lo que no se tomará en cuenta en el presente proyecto.

## **2.5 Selección de instrumentos de investigación**

Entre los instrumentos para la evaluación de la carga mental multidimensionales de uso más frecuente, que ha sido utilizado y desarrollado, incide la metodología NASA-Task Load Index. Su confiabilidad, comprobada en varios estudios, y su facilidad de uso hacen que sea una buena opción al momento de evaluar carga mental (Díaz et al., 2010).

El método a utilizar es el NASA TLX, mismo que es un instrumento de valoración multidimensional que da una puntuación de forma global de la carga de trabajo, establecida en una ponderación de seis escalas, enfocándose en definir los factores que influyen de mayor manera en la carga mental en la experiencia subjetiva de la persona. En este sentido, la definición de carga mental de trabajo no puede especificarse únicamente en términos de la exigencia de la tarea, sino que también, es el resultado de una combinación de factores, uno de ellos y que genera alta importancia es la percepción de la persona hacia la carga (De Arquer y Nogareda., s.f.).

La Metodología utilizada, se enfoca en establecer las fuentes de la carga mental de trabajo y posterior a ello, definir la valoración de cada una.

La carga mental de trabajo se enfoca en la persona más que en las características de la tarea, por lo que, es producto de la relación entre las especificaciones de la tarea y sobre todo las condiciones bajo las cuales se desarrolla, en este sentido, se destaca la importancia de la percepción de la persona frente a dichas circunstancias (Gálvez et al., 2017)

De acuerdo con De Arquer y Nogareda., (s.f.) la respuesta de la persona está determinada no sólo a estas exigencias asignadas sino también a las propias percepciones y expectativas sobre su conducta. Las escalas descritas en el método refieren a:

- ✓ “Exigencias mentales (actividad mental y perceptiva);
- ✓ Exigencias físicas (esfuerzo físico);
- ✓ Exigencias temporales (sensación de presión temporal);
- ✓ Rendimiento (cumplimiento de los objetivos);
- ✓ Esfuerzo (esfuerzo físico y mental) y
- ✓ Nivel de frustración (sensación de presión, inseguridad, durante la realización de la tarea)”.

(De Arquer y Nogareda., s.f. pág. 3).

De estas escalas, tres de ellas se relacionan a las demandas impuestas al colaborador como son las exigencias mentales, físicas y temporales; y las otras tres escalas se relacionan a la interacción del colaborador con la tarea como son el esfuerzo, frustración y rendimiento.

Según Díaz et al. (2010), La evaluación mediante el NASA-TLX no sólo suministra datos acerca del nivel global de carga, sino que nos permite reconocer de manera válida y fiable, las fuentes de carga.

A continuación, se define los pasos para la aplicación del método:

1. Diseñar del cuestionario de acuerdo a la NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX (ANEXO 1)
2. Capacitar a los colaboradores sobre el cuestionario de NASA TLX.
3. Definir la ponderación que se le dará a cada sub-escala. (ANEXO 1)

4. Aplicar el cuestionario a cada uno de los colaboradores.
5. La aplicación de la encuesta, se la desarrollo a través de la plataforma Google Forms, misma que permitirá realizar el análisis de los datos.

**Tabla 1. Interpretación del nivel de carga**

NASA TLX	Nivel de Carga Mental
500 puntos o menos	Bajo
Sobre los 500 y por debajo de los 1000 puntos	Medio
Evaluación sobre los 1000 puntos	Alto

Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Chile

Elaborado: Autor

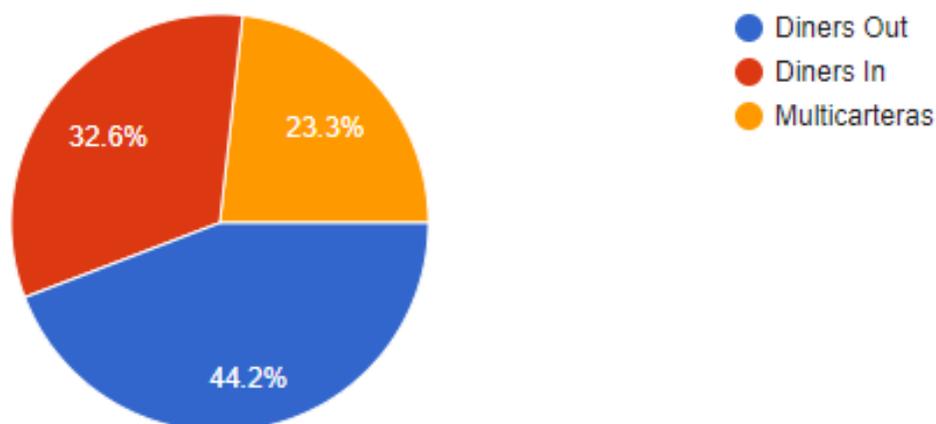
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Presentación y análisis de resultados

Después del proceso del registro de la encuesta por partes de cada uno de los colaboradores, se procede con la tabulación y la presentación de resultados. Así mismo, se presenta un análisis para establecer la presencia de carga mental en la Empresa en la modalidad de teletrabajo.

#### Datos generales:

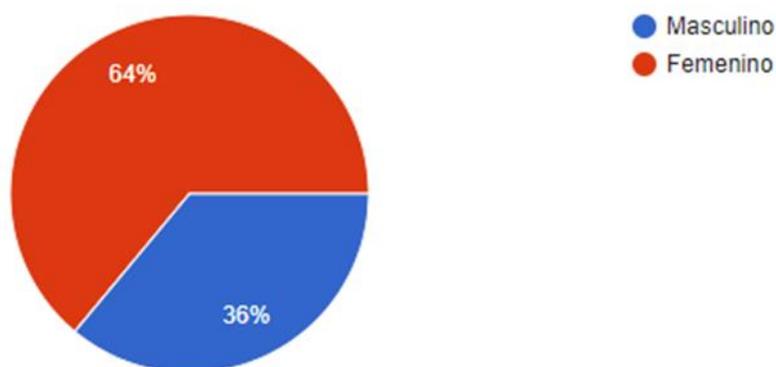
Gráfico 5. Campaña de cobranza



Es importante considerar que todo el personal de la Empresa es operativo, ya que las actividades administrativas las gestiona una Empresa externa. Encontramos que, la Campaña más grande es la de Diners Out con el 44,2% de colaboradores que la integran, le sigue la Campaña de Diners In con el 32,6% y al final está la de Multicarteras con el 23%. Dentro de las tres carteras se puede observar que existe carga mental alta, por otro lado, para fortalecer el conocimiento de los

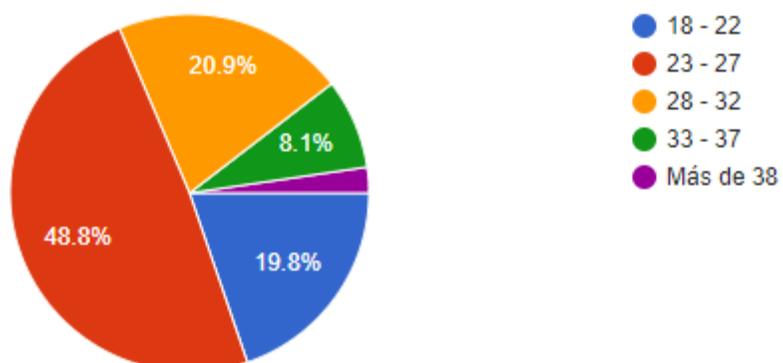
colaboradores, garantizar el servicio en la gestión y cumplir con los requerimientos del cliente, los colaboradores rotan de cartera periódicamente. La campaña con el nivel promedio más alto de carga mental pertenece a Dinners Out con 1228, le sigue Multicarteras con un promedio de 1204 y por último esta Dinners In con un promedio de 1180. Sin embargo, el nivel de carga promedio de las tres carteras es similar.

Gráfico 6. Género



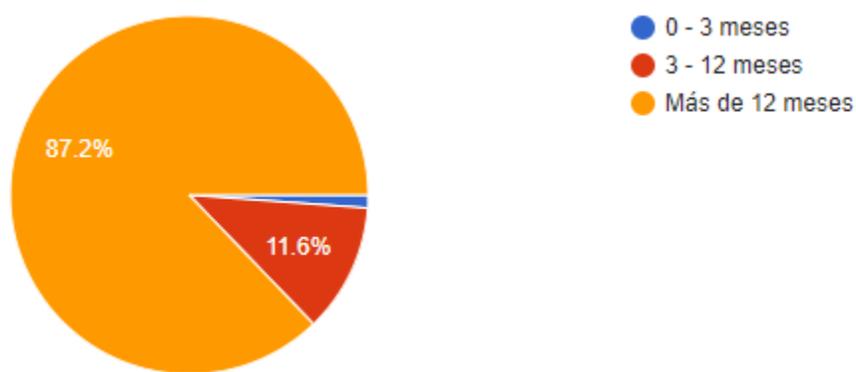
Es muy importante considerar los presentes datos, ya que se encontró que el mayor porcentaje de personas pertenece al género femenino representado por 64% frente a un 36% del género masculino. Dentro de la gestión de Talento Humano se busca equilibrar el número de personas referente al género, sin embargo, por el perfil del cargo, postulan mayor cantidad de mujeres, y así mismo, se selecciona mayor cantidad de mujeres. El promedio de carga mental en el género femenino es de 1180 y del masculino es de 1253, siendo el más elevado.

Gráfico 7. Edad



En el total de los datos obtenidos se encontró un 2,4% de personas que se encuentran en una edad de 38 años o más, un 8,1% en un rango de 33-37 años, un 19,8% en un rango de 18-22 años, un 20,9% en un rango de 28-32 años, y por último un 48,8% en un rango de 23-27 años. Tenemos casi un 90% del personal en un rango de 18-32 años, determinando una mayoría de jóvenes en la Empresa.

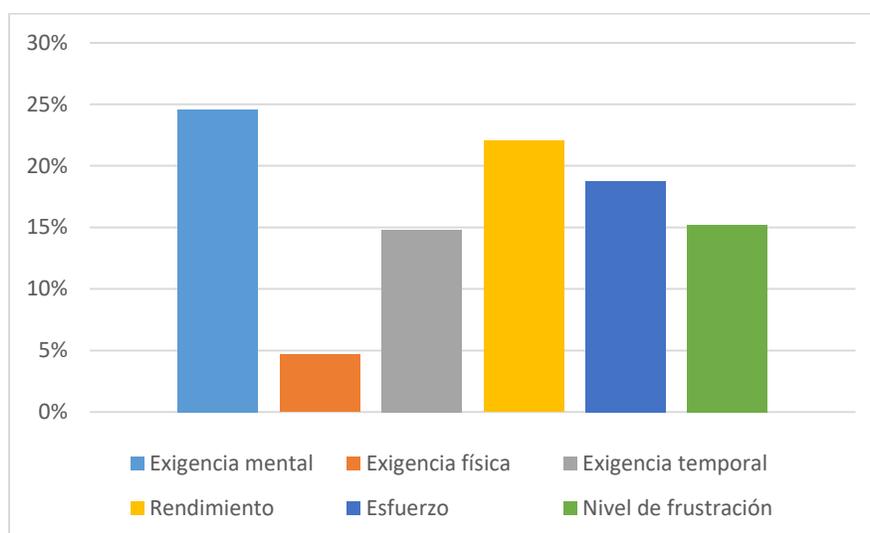
Gráfico 8. Tiempo de permanecía



En el total de los datos obtenidos se encontró un 1,2% de personas que se encuentran en periodo de prueba, un 11,6% de personas que se encuentran trabajando entre 3 y 12 meses, y por último el 87,2% de personas que trabajan en la Empresa más de un año. A pesar de la alta rotación que se vive en los Call Centers, se determina una estabilidad en los puestos de trabajo.

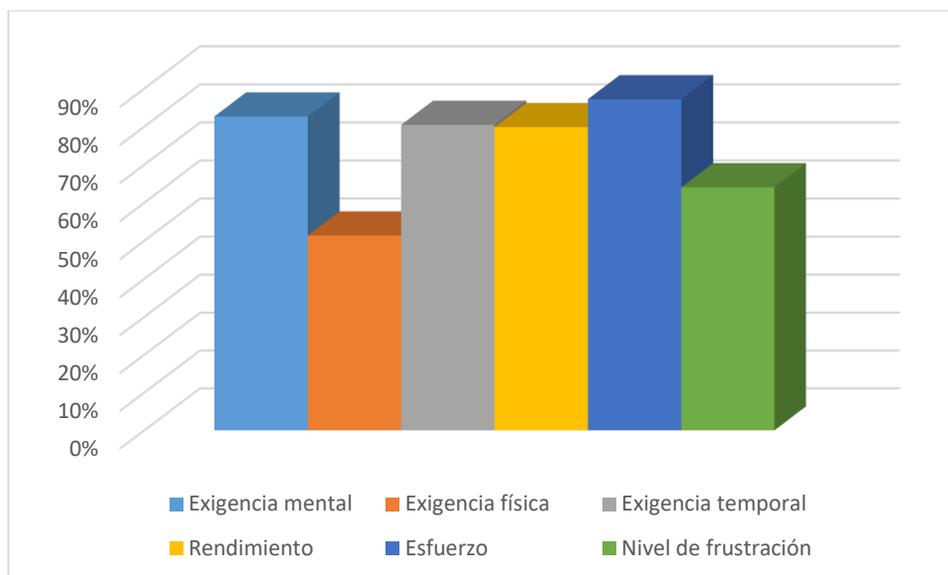
### Fase de ponderación:

Gráfico 9. Dimensiones de la carga mental



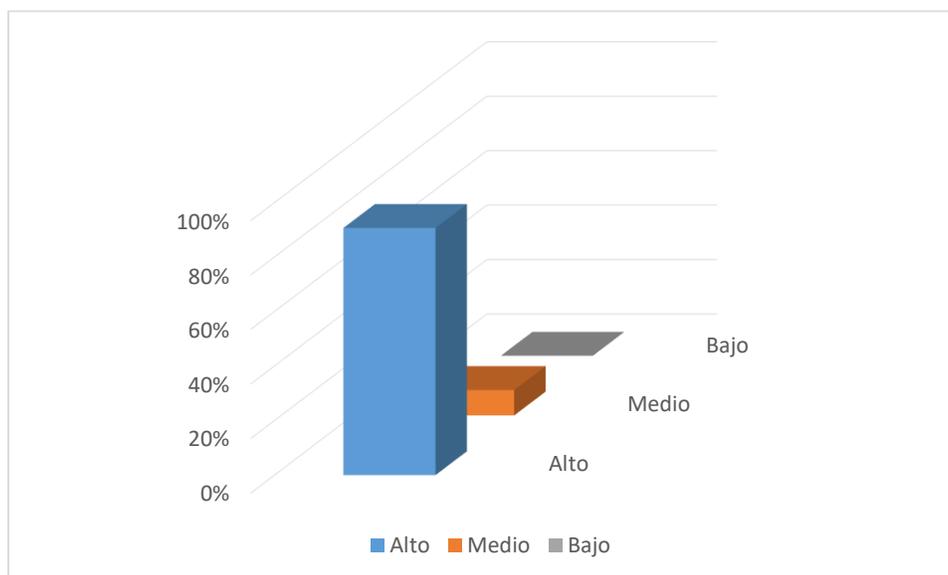
En el total de los datos obtenidos se encontró un 5% para exigencia física, un 15% para exigencia temporal, un 15% para nivel de frustración, un 19% para esfuerzo, un 22% para rendimiento y un 25% para exigencia mental. Los colaboradores perciben que las exigencias del trabajo son de tipo cognitivo.

Gráfico 10. Valoración de las dimensiones



En el total de los datos obtenidos se encontró de la máxima valoración de la escala, en la exigencia mental alcanzó un 83%, la exigencia física un 51%, la exigencia temporal un 80%, el rendimiento un 80%, el esfuerzo un 87%, y el nivel de frustración un 64%. La escala con mayor valoración fue la de “Esfuerzo”

Gráfico 11. Nivel de carga mental



En el total de los datos obtenidos se encontró que el 0% de los colaboradores tiene nivel de carga mental baja, el 9% tiene nivel de carga mental medio y el 91% tiene nivel de carga mental alta. El promedio del nivel de carga mental alta es 1250 y el promedio de nivel de carga media es de 781. El nivel de carga mental promedio de toda la Empresa es de 1204. Dichos resultados han determinado una carga mental con interpretación alta en Empresa, por lo que, la posibilidad de la generación de fatiga mental, y con ello la presentación de varias afectaciones a la salud, es alta.

Las consecuencias por la que la carga mental se ha establecido con un nivel alto en más del 91% de las personas se debe a los cambios que se han generado en la Empresa, tanto por parte del cliente como por una capacidad instalada inadecuada.

## **3.2 Aplicación práctica**

### **3.2.1 Plan de prevención de riesgos psicosociales y carga mental**

Se diseñará y se implementará un programa de prevención de riesgos psicosociales, incluyendo medidas de prevención para la carga mental, garantizando la salud y bienestar de los colaboradores, el mismo que se debe de implementar de forma integral con los diferentes programas de prevención.

### **3.2.2. Descripción del plan de prevención de riesgos psicosociales y carga mental**

El programa de prevención de riesgos psicosociales, se basará en el cumplimiento normativo de acuerdo a con lo que establece el Ministerio de Trabajo, adicional se incluirá en el programa de prevención de riesgo psicosocial, las actividades relacionadas a la prevención de carga mental, estableciéndola como una prioridad y enfocándonos en la evaluación y control.

Dicho programa se lo describirá en el anexo 2 (Programa de prevención de riesgo psicosocial) y en el anexo 3 (Planificación de las actividades del programa preventivo)

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La línea de investigación corresponde al cuidado de la salud mental, su evaluación y la aplicación de medidas preventivas, en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Se ha incrementado de forma exponencial el teletrabajo, esto debido a la emergencia sanitaria y a la decisión de las empresas en implementarlo como una modalidad fija de trabajo, para muchos colaboradores, ha sido una experiencia nueva y aunque el teletrabajo puede generar beneficios, por otro lado, puede producirse una serie de desventajas que pueden comprometer la salud mental de las personas. Los factores que pueden determinar una afectación a la salud son: las características personales, de la tarea y del ambiente del hogar. Cabe recalcar, que la presente investigación se la realizó a finales del 2020, una vez que la Empresa se estabilizó después de las contingencias producidas por la pandemia, esto con el fin de que la evaluación sea lo más real posible y obtener datos más exactos. Los resultados obtenidos sugieren una alta prioridad de acción y control sobre el riesgo analizado.

Debido a los pocos estudios de carga mental en actividades laborales relacionadas con los Call Centers, dicha investigación invita a participar a los profesionales en prevención de riesgos laborales a profundizar en el tema, y a realizar estudios que generen mejores herramientas para controlarlos. La presente investigación tuvo como enfoque la evaluación de la carga mental mediante la metodología NASA-TLX y se adoptó la noción de bienestar subjetivo, el cual es uno de los factores de la experiencia de la salud ocupacional, y se basa en la percepción de los colaboradores frente a las exigencias de trabajo debido al desarrollo de sus actividades.

La fatiga mental tiene naturaleza multicausal y su origen enfrentarse como un riesgo psicosocial, su posible generación es causada por la carga mental, pero es importante que, se la

lleve desde un enfoque integral, es decir, condiciones de la tarea, condiciones ambientales, capacidad de las personas y demás riesgos psicosociales. La carga mental tendría que ser un aspecto central en el desarrollo de la tecnología y su relación la persona, esto permite obtener mayores grados de satisfacción, bienestar y salud en el trabajo.

Las tecnologías de la información han jugado un rol importante en desarrollo de las actividades laborales, sobre todo después de la pandemia generado por el virus SarsCov2, por otro lado, también es importante crear un entorno de trabajo seguro y saludable, haciendo que el cambio que se han generado en las organizaciones vayan de la mano con la salud de las personas.

La investigación contribuye al estudio de la salud mental en las actividades de Call Centers, los análisis corroboran las exigencias de trabajo a las que están expuestos, y es importante determinar las consecuencias sobre la salud y los índices de ausentismo que las mismas generan. Las limitaciones en la presente investigación, cabe señalar, la escasez de información científica actualizada que relacione la carga mental con la fatiga mental generada, sobre todo estudios en el área de Call Center. Esto condicionó a buscar estudios de manera individual, sin embargo, se relacionó los estudios obtenidos y la investigación realizada, logrando una investigación equilibrada que cumplió con el objetivo propuesto.

La carga mental cada día viene siendo más importante, así como el interés en su estudio, las condiciones actuales de trabajo requieren de su estudio del control del riesgo que puede representar. Esto ayuda a que podamos gestionar sobre el confort y satisfacción en el trabajo enfocando la gestión sobre todo en el riesgo psicosocial y lo que experimenta cada persona el momento de realizar un trabajo y a lo que está expuesto y la capacidad de la misma para cumplir sus actividades.

## 4.1 CONCLUSIONES

- Con la aplicación de la metodología de la estimación de la carga mental, NASA TLX, se ha determinado que el 91% del personal operativo de la Empresa, puntúa con un nivel de carga mental elevado. El 9% del personal, puntúa con un nivel de carga mental medio.
- El 95% de las respuestas enfocadas a la ponderación de la carga mental se relacionan con exigencia de tipo cognitivo, únicamente el 5% relacionado a una exigencia física.
- Podemos visualizar que el 98,8% de los encuestados trabajan más de 1 año en la Empresa, por lo que los valores son más sólidos y apegados a la realidad.
- El 90% del personal de la Empresa se encuentra en un rango de edad entre los 18 y 32 años de edad, por ende, tenemos una organización con personal joven.
- El 64% del personal son de género femenino, y el 36% está conformado por el género masculino. El promedio de carga mental en el género femenino es de 1180 y del masculino es de 1253, siendo el más elevado.
- En cuanto a la distribución de Campañas, se maneja de una manera equilibrada teniendo en cuenta que la distribución la maneja el cliente, adicional de que se maneja un sistema de rotación para un aprendizaje equilibrado de las Campañas.
- Tomando en cuenta nuestra hipótesis hemos concluido que toda la Empresa está expuesta al riesgo de carga mental de trabajo, y que esto, puede producir efectos negativos sobre la salud.
- Es importante mencionar los cambios a los que la Empresa ha estado expuesta y que pueden determinar un incremento en la carga mental de trabajo, por un lado, los requerimientos de los clientes se han modificado, y con ello aumentando las exigencias de trabajo, y, por otro lado, gestiones internas sobre el análisis del dimensionamiento:

- En la campaña de Diners Out ha incrementado una meta de 5 refinanciaciones/día a 10 refinanciaciones/día por agente.
  - En la campaña de Multicarteras ha incrementado de 200.00 cuentas/mes a 400.000 cuentas/mes.
  - En Diners In se ha mantenido las metas y la gestión, pero dentro de la gestión dan apoyo permanente a Diners Out, por lo que se ven afectados directamente.
  - En las campañas de Diners y Multicarteras se ha incrementado el número de llamadas por hora de 20 a 30.
  - No existen los suficientes descansos y pausas de trabajo.
  - Para el cumplimiento de las metas antes mencionadas, los clientes han solicitado la extensión de la jornada laboral.
- Uno de los principales factores por el cual incrementa la carga mental es un mal dimensionamiento de la capacidad instalada, ya que en la Empresa se gestiona las cuentas con menos cantidad de personas de las que demanda el proceso.
  - Se establece un programa de prevención de riesgos psicosociales, donde se incluyen medidas de control para carga mental, manejándolo de una manera integral la gestión de los riesgos psicosociales.
  - Las consecuencias que pueden generarse a partir de la presente evaluación es la generación de la fatiga mental, y consigo los siguientes efectos: inestabilidad emocional, alteraciones del sueño, alteraciones psicósomáticas, entre otras. Es por ello, y por el nivel de la carga mental y su alta exposición que se debe actuar de forma inmediata.

#### 4.2 RECOMENDACIONES:

- Dar a conocer a los colaboradores sobre los resultados obtenidos en la presente investigación.
- Asegurarse que el personal cuente con los recursos necesarios para desarrollar sus actividades de una manera cómoda, segura y saludable.
- Realizar un plan de vigilancia a la salud para relacionar la carga mental con los síntomas y trastornos presentados por parte de los colaboradores.
- Realizar una evaluación de riesgos psicosociales, para relacionar otros factores que influyan o aumenten los efectos de la carga mental.
- Diseñar e implementar un plan de prevención de riesgos ergonómicos para establecer medidas preventivas que abarquen todos los factores de riesgo.
- Manejar los planes de prevención desde un punto de vista integral, enfocados en las condiciones de trabajo, las características personales de las personas y factores extra laborales.
- Implementar diseños tecnológicos que faciliten la gestión de los agentes y disminuyan su carga de trabajo.
- Realizar un adecuado dimensionamiento de la capacidad instalada, para que los colaboradores no se encuentran expuesto a una sobrecarga de trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

Acosta Quiroz, J. e Iglesias Ososres, S. (2020). Salud Mental en Trabajadores Expuestos a COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(3). <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i3.3784>

Aranguren Álvarez, W. (2014). Carga Mental en el Trabajo. *Sapienza Organizacional*, 1(1), 9-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5530/553056603003>

Arellano Calderón, J., López Hernández, E. y Auriolos Tapia, I.M. (2016). Carga de Trabajo Mental Asociada al Turno Nocturno, en Trabajadores de una Empresa Prefarmacéutica: Estudio Comparativo. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 6(3), 109-115.

Barrera Gálvez, R., Solano Pérez, C.T., Arias Rico, J., Sánchez Padilla, M.L. y Díaz Pérez, L.E. (15-17 de junio de 2017). Un Enfoque para el Diagnóstico de Estrés por Medio del Método de Índice de Carga de Trabajo de la NASA (NASA TLX). *Congreso Nacional de Tecnología Aplicada a Ciencias de la Salud*. Monterrey, Nuevo León. [MyT2017\\_053\\_E.pdf \(inaoep.mx\)](#)

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre del 2008)

Correa, F. y Moltrazio, C. (2020). Teletrabajo, Formas de Organización, Problemas y Desafíos. Apuntes para Aportar al Debate. *Revista Derechos en Acción*, 5(16), 397-415. <https://doi.org/10.24215/25251678e428>

De Arquer, I. y Nogareda, C. (s.f.). NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. [https://www.cso.go.cr/legislacion/notas\\_tecnicas\\_preventivas\\_insht/NTP%20544%20-%20Estimacion%20de%20la%20carga%20mental%20de%20trabajo%20el%20metodo%20NASA%20TLX.pdf](https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20544%20-%20Estimacion%20de%20la%20carga%20mental%20de%20trabajo%20el%20metodo%20NASA%20TLX.pdf)

Díaz Ramiro, E., Rubio Valdehita, S., Martín García, J. y Luceño Moreno, L. (2010). Estudio Psicométrico del Índice de Carga Mental NASA-TLX con una Muestra de Trabajadores Españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 191-199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2313/231316502003>

García, O., Del Hoyo, M.A. e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2002). La Carga Mental de Trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* [Documentos Divulgativos]. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019). Carga Mental. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://cpage.mpr.gob.es/>

López Hernández, E., Acosta Fernández, M., Parra Osorio, L. y Martínez Alcántara, S. (2014). ¿Son la carga mental, distrés y capacidad para el trabajo eventos aislados? *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 4(3), 5-7. Doi:10.18041/2322-634X/rcso.3.2014.4923

Madrid, H. y Díaz, M.T. (2017). Desarrollo de un Modelo de Prevención de Riesgos Psicosociales y Promoción de Recursos Laborales Relacionados con la Salud Ocupacional de los Trabajadores de Centros de Llamados (Call Centers) en Chile. *Fundación Científica y Tecnológica*. [177\\_2015\\_PUC\\_Madrid\\_RPS\\_y\\_recursos\\_de\\_trabajadores\\_de\\_Call\\_Center\\_Informe\\_final\\_300817.pdf\(achs.cl\)](https://www.achs.cl/177_2015_PUC_Madrid_RPS_y_recursos_de_trabajadores_de_Call_Center_Informe_final_300817.pdf)

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1). <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Ornelas Magalleanes, J.A., Gómez Bull, K.G. y Linares Gil, M.V. (2020). Determinación de Carga Mental en Empleados de una Industria Automotriz en Ciudad Juárez a través del Método NASA TLX. *Academia Journals*, 12(2), 425-430. <http://cathi.uacj.mx/20.500.11961/11925>

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (17 de noviembre de 1986).

Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (23 de septiembre de 2005).

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (4 de marzo de 2016).

Rocha Romero, R. (2005). Carga Mental Laboral y Psicotrastornos en Trabajadores Industriales. *Liberabit. Revista de Psicología*, 11, 83-89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68601110>

Rodriguez, R., Pattini, A., Ison, M. y Cortegoso, J.L. (2007). Carga Mental e Iluminación en Espacios de Trabajo de Oficina: de las Pantallas de Visualización de Datos (PVD) a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs). *Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente*, 11, 29-32. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/93823>

Rubio Valdehita, S., Luceño Moreno, L., Martín García, J. y Jaén Díaz, M. (2007). Modelos y Procedimientos de Evaluación de la Carga Mental de Trabajo. *EduPsykhé. Revista de Psicología y Educación*, 6(1), 85-108. <http://hdl.handle.net/20.500.12020/146>

Vargas Cruz, L.D., Coral Ibarra, R.C. y Barreto Osorio, R.V. (2020). Carga Mental en Personal de Enfermería: Una Revisión Integradora. *Revista Ciencia y Cuidado*, 17(3), 108-121. <https://doi.org/10.22463/17949831.2187>

Venegas Tresierra, C.E. y Leyva Pozo, A.C. (2020). La Fatiga y la Carga Mental en los Teletrabajadores: A Propósito del Distanciamiento Social. *Revista Esp Salud Pública*. 2020, 94(4). [https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL94/REVISIONES/RS94C\\_202010112.pdf](https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/REVISIONES/RS94C_202010112.pdf)

Vilaret Serpa, A. y Ortiz Imbaquingo, A. (2013). Carga Mental y Síndrome de Burnout en Docentes a Tiempo Completo de una Universidad de Quito. *Revista EBOIS*, 6, 36-47.

## ANEXOS:

### Anexo 1. Encuesta de estimación de carga mental



#### Cuestionario NASA - TLX (Evaluación de carga mental)

El presente cuestionario es de uso exclusivamente académico y los resultados serán utilizados para la investigación de un trabajo de tesis de la Universidad Internacional SEK para la carrera de Ingeniería en Seguridad y Salud Ocupacional.

Datos personales

Description (optional)

Ingrese su número de cédula \*

Short answer text

Seleccione la cartera de cobranzas a la que pertenece \*

- Diners Out
- Diners In
- Multicarteras

Género \*

- Masculino
- Femenino
- Otros

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra \*

- 18 - 22
- 23 - 27
- 28 - 32
- 33 - 37
- Más de 38

Tiempo que se encuentra laborando en la Empresa \*

- 0 - 3 meses
- 3 - 12 meses
- Más de 12 meses

Fase de ponderación

Description (optional)

<b>M - F</b>	<b>F - T</b>	<b>T - E</b>
<b>M - T</b>	<b>F - R</b>	<b>T - Fr</b>
<b>M - R</b>	<b>F - E</b>	<b>R - E</b>
<b>M - E</b>	<b>F - Fr</b>	<b>R - Fr</b>
<b>M - Fr</b>	<b>T - R</b>	<b>E - Fr</b>

<b>DIMENSION</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>OPERATIVIZACIÓN</b>
<b>Exigencias Mentales (M)</b>	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (pensar, decidir, calcular, etc.). ¿Es una tarea difícil o fácil, simple o compleja, pesada o ligera?
<b>Exigencias Físicas (F)</b>	Cantidad de actividad física que requiere la tarea	¿Cuánta actividad física fue necesaria? ¿Se trata de una tarea difícil o fácil, lenta o rápida, relajada o cansada?
<b>Exigencias Temporales (T)</b>	Nivel de presión temporal percibida	¿Cuánta presión de tiempo sintió debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado, o rápido y frenético?
<b>Rendimiento (R)</b>	Grado de satisfacción con el propio nivel de rendimiento	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por Ud. mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con el nivel de ejecución?
<b>Esfuerzo (E)</b>	Grado de esfuerzo mental y físico que debe realizar para obtener su nivel de rendimiento	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
<b>Nivel de Frustración (Fr)</b>	Grado de inseguridad, estrés, irritación, descontento, etc., sentido durante la realización de la tarea	Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?



5. Esfuerzo: ¿Qué tan duro tiene que trabajar para lograr un adecuado nivel de rendimiento? \*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>									

6. Nivel de Frustración: ¿Qué tan inseguro, irritado o estresado y molesto está por la tarea? \*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>									

## Anexo 2. Programa de prevención de riesgos laborales

### PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

#### FLUJO DE APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Daniel Mauricio Gamboa Yépez – Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional		27/01/2021
<b>Revisado y aprobado por:</b>	Carolina Alexandra Romero Tamayo – Gerente de Talento Humano		28/01/2021

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Autor (Nombre / Cargo)</b>	<b>Descripción del cambio</b>

### OBJETIVO GENERAL

Prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales en la Empresa para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los colaboradores.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar el programa de prevención de riesgo psicosocial con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social de los colaboradores en los espacios laborales, garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral.
- Implementar acciones para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación a las personas en el ámbito laboral, considerando sus condiciones particulares de salud, enfermedad, características personales y/o sociales, además de otras que pudieran incidir en su normal desempeño de actividades.

- Establecer lineamientos para la creación de medidas necesarias que prevengan la discriminación, acoso laboral, violencia contra la mujer y toda forma de violencia de género en los espacios de trabajo.

## **ALCANCE**

Aplica a todos los colaboradores de la Empresa.

## **RESPONSABILIDADES**

### **Gerente de Talento Humano**

- Aprobar el programa y sus respectivas revisiones.
- Proporcionar todos los medios humanos, materiales y económicos necesarios para garantizar la implementación eficaz del programa de prevención de riesgos psicosociales.
- Verificar que se realice los registros requeridos del programa de prevención en la plataforma informática que la Autoridad Laboral determine para el efecto.

### **Médico Ocupacional y Técnico de SSO**

- Apoyar el desarrollo e implementación del programa de prevención de riesgo psicosocial.
- Estructurar y desarrollar el plan de acción del programa de prevención de VIH-SIDA.
- Brindar atención médica a los servidores, empleados y trabajadores; en caso de ser necesario coordinar la referencia para atención especializada, guardar la confidencialidad del paciente.
- Capacitar al equipo de trabajo sobre la prevención del riesgo psicosocial y VIH SIDA.

- Realizar o gestionar talleres de sensibilización en temas relacionados a derechos laborales de grupos prioritarios y en condiciones de vulnerabilidad social, inclusión social, igualdad, lenguaje positivo y no discriminación en el ámbito laboral.
- Informar periódicamente de los resultados alcanzados en los programas al Área de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Participar en el reporte de la planificación e indicadores del programa de prevención de riesgo psicosocial en la plataforma informática de la Autoridad Laboral.

### **Trabajadora Social**

- Realizar acciones de apoyo al personal, considerando el abordaje de los determinantes psicosociales en cada caso y el apoyo a los familiares que así lo requieran.
- Apoyará al profesional de salud en la realización de actividades de capacitación, sensibilización y seguimiento de actividades orientadas a la prevención del riesgo psicosocial y VIH-SIDA.
- Realizar o gestionar talleres de sensibilización en temas relacionados a derechos laborales de grupos prioritarios y en condiciones de vulnerabilidad social, inclusión social, igualdad, lenguaje positivo y no discriminación en el ámbito laboral.

### **Colaboradores**

- Participar en las actividades del programa de prevención de riesgos psicosociales.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Anonimato:** "Es para referirse, normalmente, a cuestionarios, escalas, entrevistas donde no se hace constar explícitamente el nombre de la persona que suministra esa información. Los motivos pueden ser muy diversos: aumentar la sinceridad y libertad en la respuesta a una serie de preguntas, disipar el temor a represalias por manifestar ciertos aspectos, etc."

**Ausentismo:** "La no asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas".

**Confidencialidad:** "Se emplea para referirse a la cautela con que se han de guardar, mantener y emplear los datos recopilados en una evaluación como la psicosocial."

**Fiabilidad:** "Es el grado de precisión que muestra el instrumento de medida para medir lo que quiere medir, es decir, el grado de confianza que nos proporciona los resultados que recoge".

**Lenguaje Positivo:** Todo tipo de expresión no discriminatoria que fomente la buena interacción entre los trabajadores/servidores en términos de respeto e inclusión.

**Presentismo:** "Este término se emplea no solo para referirse a las personas que se presentan a trabajar, pero no pueden cumplir eficazmente sus funciones, sino también al fenómeno de aquellos trabajadores que acuden a sus puestos de trabajo a pesar de estar enfermos o sufrir alguna lesión, lo que normalmente requiere reposo y los obligaría a ausentarse del trabajo".

**Promoción de la salud:** "El proceso de dar a la gente la capacidad de aumentar el control sobre su salud y mejorarla".

**Psicosociología laboral:** Rama de la psicología que se encarga del estudio y análisis del comportamiento del ser humano en el campo laboral a nivel individual y grupal en organizaciones

públicas y privadas para su posterior intervención con la finalidad de lograr entornos laborales saludables y que contribuyan al desarrollo del trabajador y la empresa.

**Sensibilizar:** “Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide”.

**Validez:** “Es la que proporciona información sobre si el instrumento mide realmente lo que pretende medir”.

## **PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

### **6.1 Actividades enfocadas en la implementación del programa de prevención de riesgo psicosocial**

- Sensibilizar sobre la prevención de riesgos psicosociales.
- Socializar sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales establecido en la Empresa.
- Aplicar a todo el personal de la Empresa un instrumento de evaluación de riesgo psicosocial que cuente con la validez y fiabilidad nacional o internacional.
- Socializar a todos los colaboradores los resultados finales e identificar posibles medidas de prevención a ser implementadas conforme a los riesgos psicosociales identificados.
- Estructurar y desarrollar un plan de acción con las medidas preventivas y/o intervención conforme a los riesgos psicosociales identificados en la evaluación.
- Realizar el seguimiento a las medidas preventivas y/o intervención implementadas a fin de evidenciar la eficacia de las mismas

## **6.2. Actividades enfocadas a garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación a las personas en el ámbito laboral**

- Realizar talleres de sensibilización a todo el personal en temas relacionados a derechos laborales de grupos prioritarios y en condiciones de vulnerabilidad social, inclusión social, igualdad, lenguaje positivo y no discriminación en el ámbito laboral.
- Estructurar y desarrollar un programa de prevención de VIH-SIDA, el programa deberá contener como mínimo las siguientes actividades: Sensibilización, promoción de la realización de la prueba de detección de VIH de manera voluntaria y confidencial, y difusión de canales de comunicación y/o asesoramiento de prevención y atención socio-sanitaria.

## **6.3. Actividades enfocadas a prevenir la discriminación, acoso laboral, violencia contra la mujer y toda forma de violencia de género en los espacios de trabajo**

- Socializar el Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo.
- Entregar a todo el personal una copia digital o en cualquier medio de comunicación interno idóneo para su difusión del Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo que evidencie el conocimiento de las conductas sujetas a sanción.
- Realizar talleres de sensibilización relacionadas a la prevención de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, además de derechos laborales, lenguaje positivo e inclusión social.

- Realizar campañas comunicacionales permanentes en temas relacionados a la prevención de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer.

## **REGISTRO DE PLANIFICACIÓN, INDICADORES DE GESTIÓN, MEDIOS DE VERIFICACIÓN**

La planificación se actualizará de manera anual y se realizará un seguimiento de sus actividades durante el año.

### **7.1. Registro de planificación del programa**

Se deberá registrar la planificación anual de actividades del programa en la plataforma informática de la Autoridad Laboral.

### **7.2. Indicadores de gestión**

Cada una de las actividades del programa de prevención de riesgos psicosociales será evaluada por un indicador (actividad ejecutada/actividad planificada), el cual será reportado en la plataforma informática del Ministerio del Trabajo en el mes de diciembre de cada año.

### **7.3. Medios de verificación**

Para cada actividad del programa se ha establecido medios de verificación con el fin de evidenciar el cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales.

### Anexo 3. Planificación del programa preventivo

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES 2021						PROGRAMACIÓN												ACTIVIDADES PENDIENTES
ACTIVIDADES	INDICADORES	INGRESE LOS DATOS DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
1. Sensibilizar sobre la prevención de riesgos psicosociales.	(Número de población trabajadora que recibieron la sensibilización)	NUMERADOR OR DENOMINADOR	#####	2. Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma de la población trabajadora, firma (s) del responsable(s) de la sensibilización.						X								
2. Socializar sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales establecido en la Empresa.	(Número de población trabajadora que recibieron la sensibilización)	NUMERADOR OR DENOMINADOR	#####	1. Material informativo. 2. Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma de la población trabajadora, firma (s) del responsable(s) de la sensibilización.						X								
3. Aplicar a todo el personal de la Empresa un instrumento de evaluación de riesgo psicosocial que cuente con la validez y fiabilidad nacional o internacional.	(Número de población trabajadora que han sido evaluados)	NUMERADOR OR DENOMINADOR	#####	1. Metodología y cuestionario de evaluación. 2. Informe de los resultados obtenidos firmado por los responsables de la evaluación.							X							
4. Socializar a todos los colaboradores los resultados finales e identificar posibles medidas de prevención a ser implementadas conforme a los riesgos psicosociales identificados.	(Número de campañas informativas ejecutadas / Total de campañas planificadas) *	NUMERADOR OR DENOMINADOR	#####	1. Planificación de las campañas informativas con firmas de responsabilidad. 2. Material informativo. 3. Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma de la población trabajadora, firma (s) del responsable(s) de la sensibilización.							X							
5. Estructurar y desarrollar un plan de acción con las medidas preventivas y/o intervención conforme a los riesgos psicosociales identificados en la evaluación.	(Número de señalizaciones colocadas / Total de señalizaciones planificadas)	NUMERADOR OR DENOMINADOR	#####	1. Documento de análisis técnico para la identificación y colocación de la señalización en los centros de trabajo, el análisis incluirá fecha y firmas de responsabilidad.							X							
6. Realizar el seguimiento a las medidas preventivas y/o intervención implementadas a fin de evidenciar la eficacia de las mismas	Número de centros de trabajo donde opera la institución/empresa que cumple	NUMERADOR	#####	1. Certificado de "Espacio 100% libre de humo" emitido por el Ministerio de Salud Pública (MSP).								X				X		
		DENOMINADOR	#####									X			X			

7. Realizar talleres de sensibilización a todo el personal en temas relacionados a derechos laborales de grupos prioritarios y en condiciones de vulnerabilidad social, inclusión social, igualdad, lenguaje positivo y no discriminación en el ámbito laboral.	(Número de talleres, conversatorios, video foros y	NUMERAD OR DENOMINA DOR	#####		1. Planificación con firmas de responsabilidad. 2. Material informativo. 3. Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma de la																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
---	--	----------------------------------	-------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--