



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Biociencias y Salud Pública

Escuela de Salud Pública

Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciada

en

Seguridad y Salud Ocupacional

Modalidad Tesis Cualitativa

Efectos de la carga mental como factor de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de SSO de Cervecería Nacional.

Presentado por:

Rivas Coronado, Tery Shannyn

8-920-725

Asesor:

Profesor Bernardino Almanza

Panamá, 202

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho cariño, principalmente a mis padres y hermana que han sido mi motivación e inspiración, me han apoyado incondicionalmente y aconsejado a lo largo de este camino. Gracias a ellos, he podido cultivar otro logro en mis cortos años de vida.

A aquellas amistades que estuvieron conmigo durante este proceso, que hicieron de mis días más llevaderos y fueron un apoyo importante, para llegar finalmente a la culminación de mi carrera.

Tery

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien me mantuvo con salud y me dio fuerzas y sabiduría para seguir adelante, a pesar de las limitaciones, superando cada reto que se presentó en mi camino.

A mis padres, Divia Coronado de Rivas y Ofelino Rivas por ser mis pilares; por todos los sacrificios y esfuerzos que hicieron para que, hoy en día, alcanzara mi mayor logro de convertirme en una profesional. Agradezco a ellos por su cariño, por siempre estar atentos y jugar un papel primordial durante mi vida y proceso de aprendizaje.

A mi hermana, Ingrid Rivas, por ser un apoyo importante durante mis años de estudios y brindarme su ayuda en todo momento.

A mi pareja, quien siempre me mostró apoyo y me dio palabras de aliento para no desistir de mi meta.

A los profesores que dedicaron su tiempo y su conocimiento, para brindarnos una enseñanza de calidad y ayudarnos a estar preparados, para desempeñarnos dentro del campo laboral.

RESUMEN

Efectos de la carga mental como factor de riesgo psicosocial en el desempeño del personal de SSO de Cervecería Nacional.

La carga mental de trabajo a pesar de no ser un tema nuevo, hoy día su estudio ha tomado más relevancia, como un factor de riesgo psicosocial, debido a las consecuencias significativas que ocasiona en la salud de los individuos y en el éxito de la organización.

La presente investigación tiene como objetivo principal, comprobar la presencia de la carga mental de trabajo y sus efectos sobre el personal de Seguridad y Salud Ocupacional, proponiendo medidas necesarias para reducir las consecuencias de este factor. Por lo tanto, nuestro enfoque va dirigido a detectar los aspectos propios de la posición de trabajo que sean causantes de carga mental en el trabajo.

Para el desarrollo de la investigación, se contempló una población de 15 trabajadores conformada por estudiantes, técnicos y licenciados en Seguridad y Salud Ocupacional. Se aplicó una encuesta para la obtención de los resultados, la cual cuenta con 20 enunciados que abarcan las variables de carga mental de trabajo y riesgo psicosocial. Siendo la investigación de diseño no experimental, ya

que la encuesta nos permite obtener la percepción del individuo, sin intervenir en su entorno.

Se mostraron porcentajes elevados en aspectos relacionados con la ejecución y cantidad de las tareas, donde el 40% indicó que siempre había que mantener un nivel de atención elevado para ejecutar sus tareas, al 33% suele acumularse las tareas por una mala distribución. El estado prolongado de estos aspectos condiciona la aparición del agotamiento (40% indicó siempre estar agotado) luego de la jornada laboral condicionando la aparición de la fatiga.

Es evidente que cierta parte de la población estudiada experimenta carga mental de trabajo y que, debido a ello, su desempeño puede estar siendo afectado. Se confirma la existencia de la carga mental como factor de riesgo psicosocial y se determinaron los factores que influyen en esta condición.

Palabras claves: carga mental, riesgo psicosocial, salud, fatiga, tareas.

ABSTRACT

Effects of mental load as a psychosocial risk factor in the performance of the OHS staff of Cerveceria Nacional.

The mental workload despite not being a new topic, today its study has become more relevant as a psychosocial risk factor due to the significant consequences it causes on the health of individuals and on the success of the organization.

The main objective of this research is to verify the presence of mental workload and its effects on Occupational Health and Safety personnel, proposing necessary measures to reduce the consequences of this factor. Therefore, our approach is aimed at detecting the aspects of the work position that are the cause of mental load at work.

For the development of the research, a population of 15 workers was considered, made up of students, technicians and graduates in Occupational Safety and Health. A survey was applied to obtain the results, which has 20 statements that cover the variables of mental workload and psychosocial risk. The research being of non-experimental design and that the survey allows us to obtain the perception of the individual without intervening in their environment.

High percentages are shown in aspects related to the execution and number of

tasks, where 40% always indicate having to maintain a high level of attention to execute their tasks, while 33% tend to accumulate tasks due to poor distribution. The prolonged state of these aspects conditions the appearance of exhaustion (40% indicate always being exhausted) after the working day, conditioning the appearance of fatigue.

It is evident that a certain part of the population studied experiences mental workload and that, as a result, their performance may be affected. The existence of mental burden as a psychosocial risk factor is confirmed and the factors that influence this condition were determined.

Keywords: mental burden, psychosocial risk, health, fatigue, tasks.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.1.1 Problema de Investigación	22
1.2 Justificación	23
1.3 Hipótesis de la investigación	24
1.4 Objetivos.....	25
1.4.1 Objetivo General.....	25
1.4.2 Objetivos específicos.....	25
1.5 Tipo de Investigación.....	25

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1 Marco conceptual	28
2.1.1 Riesgo psicosocial	28
2.1.2 Factores de riesgo psicosociales. Definición	29
2.1.2.1 Clasificación de los factores de riesgos psicosociales	29
2.1.3. Carga mental	30
2.1.4 Causas	36

2.1.5 Factores determinantes de la carga mental.....	37
2.1.5.1 Exigencias del trabajo	37
2.1.5.2 Capacidad de respuesta	40
2.1.6 Características.....	41
2.1.7 Efectos y consecuencias	42
2.1.7.1 Fatiga mental	43
2.1.7.1.1 Fatiga normal	44
2.1.7.1.2 Fatiga Crónica.....	44
2.1.7.1.3 Medidas preventivas para la fatiga mental	45
2.2 Marco Legal.....	46
2.2.1 Nacional.....	46
2.2.2 Internacional	48
2.2.2.1 México.....	48
2.2.2.2 Colombia.....	49
2.2.2.3 Perú	49
2.2.2.4 España.....	50

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.

3.1 Fase I.....	52
3.1.1 Descripción del Escenario.....	52
3.1.2 Población	52
3.1.3 Participantes	53
3.1.4 Tipo de muestra	53
3.2 Fase II Descripción de las variables a evaluar	53
3.2.1 Variables o Aspectos a medir. Definición conceptual y operacional	53
3.3 Fase III. Descripción de los instrumentos y/o técnicas de recolección de datos	56
3.3.1 Cuestionario de encuesta (instrumento).....	56

3.3.2 Observación	56
-------------------------	----

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

PRUEBA DE HIPOTESIS	85
----------------------------------	-----------

CONCLUSIONES.....	87
--------------------------	-----------

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA E INFOGRAFÍA	91
----------------------------------------------------	-----------

ANEXOS	103
---------------------	------------

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	105
----------------------------------------	------------

INTRODUCCIÓN

El bienestar de las personas depende de su estado físico y mental, el cual se ve afectado por las condiciones de trabajo, el ambiente, la organización y por las características individuales del trabajo, siendo estas las que definirán el esfuerzo que debe realizar la persona para desempeñar sus actividades.

Dentro del rubro laboral no existen ocupaciones con exigencias plenamente físicas o mentales, siempre se presentan ambos aspectos; sin embargo, a medida que evoluciona el mundo con las nuevas tecnologías, en los puestos de trabajo predomina más la actividad mental y menos exigencias físicas, mayor dependencia del trabajador a la empresa, lo que implica jornadas más largas de trabajo, menos descanso, aumento de la fatiga, mayor concentración y contenido de información, provocando el aumento de la carga mental en los trabajadores siendo este considerado como un factor de riesgo psicosocial, el cual será un elemento detonante en la salud y desempeño productivo del trabajador.

En el ámbito laboral se entiende como riesgos psicosociales, a aquellas condiciones del trabajo como el ambiente, organización, ritmo y volumen de tareas, que de cierto modo pueden afectar la salud física, social y principalmente la salud mental de las personas.

El riesgo psicosocial en mi concepto es uno de los menos considerados, cuando se realiza un análisis de riesgo en las áreas de trabajo, a pesar de representar importantes consecuencias sobre la salud de las personas.

La mayor parte del tiempo nos enfocamos en la exposición a riesgos de los ejecutores de las actividades en sí, sin embargo, nosotros como profesionales de la Seguridad y Salud Ocupacional, también nos vemos expuestos a los mismos riesgos que ellos, quizás en menor medida y sobre todo nos vemos afectados por factores de riesgo psicosocial como la **carga mental** que conlleva el desempeño de nuestro trabajo, afectando funciones cognitivas como la captación de información, la concentración, memorización, que son condiciones que provocan bajo rendimiento, lentitud en el trabajo, confusiones, baja autoestima y aumenta la posibilidad de que ocurran accidentes.

Por todos estos antecedentes presentados, hoy día se estudia el impacto de la carga mental, como uno de los factores de riesgo que está afectando en gran medida a la población trabajadora, pues no solo presenta efectos negativos a la salud física sino también a la salud emocional de los trabajadores.

Para mejor comprensión del tema este trabajo estará dividido en los siguientes capítulos:

El **Capítulo I**, plantea el problema a estudiar, un poco de los antecedentes y situación actual, para tener mejor comprensión del tema y cómo surge la problemática del mismo. Se expone el motivo por el cual se realiza la investigación. Además de los objetivos que nos ayudarán a seguir la línea de investigación.

En el **Capítulo II**, se definen y desarrollan los términos y conceptos relacionados al tema, para esclarecer el sentido de la investigación. Se expondrán las definiciones de términos como, factores psicosociales, riesgos psicosociales,

carga mental además de las causas, efectos y consecuencias de la misma. Se expondrá el marco legal referente a las normas y legislaciones existentes de acuerdo al tema, tanto en Panamá como en otros países, a modo de poder tomar como ejemplo las normas internacionales específicas al tema, para que Panamá posteriormente, pueda contar con normas o leyes similares a estas, con el fin de salvaguardar la salud de la población trabajadora.

El **Capítulo III**, abarca toda la metodología aplicada a la investigación. Se realiza una breve descripción del escenario estudiado, estableciendo la cantidad de personas que formaron parte de la investigación; contiene también la definición de las variables evaluadas, definiciones que podemos encontrar anteriormente en el marco teórico desarrollado en el capítulo II. Detallaremos el instrumento utilizado y otras técnicas utilizadas de recolección de datos. Para mejor comprensión se muestra el procedimiento de la investigación de forma esquematizada.

En el **Capítulo IV**, se presentan el análisis y discusión de los resultados, se evidencian los datos obtenidos, a través de la encuesta aplicada representándolos gráficamente y explicando brevemente el significado de estos.

Finalmente, se presentan las respectivas conclusiones, limitaciones y las recomendaciones finales de esta investigación.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Antecedentes Teóricos

“La Psicología del trabajo, desde la perspectiva de la prevención de los riesgos laborales, es una disciplina que aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, también llamadas factores psicosociales”. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

Para comenzar con el análisis de la investigación definiremos el concepto de “**riesgos psicosociales**”, sin embargo, esta definición ha pasado por diversas revisiones, por lo cual haremos mención a lo establecido por Cox y Leka, quienes lo definen como aquellas condiciones de la forma y organización del trabajo, contexto social y organizativo que pueden causar daño al bienestar psicológico o físico de un individuo. (Cox & Leka, 2008).

Inicialmente, el concepto de factores de riesgos psicosociales fue establecido por el Comité Mixto OIT / OMS en 1984, siendo definido de la siguiente manera: se considerarán riesgos psicosociales a aquellas condiciones que existen en un ambiente de trabajo, su contenido y realización, que de cierto modo afectan el bienestar y la salud (física, psicológica o social) de los colaboradores y por ende su desarrollo laboral (rendimiento y satisfacción en el trabajo). (Antacli, 2017).

Entre uno de factores de estos riesgos se encuentra la carga mental de trabajo como uno de los que se presenta sobre la población, en este caso sobre nuestro objeto de estudio el personal de Seguridad y Salud Ocupacional.

Neffa (1988), citado por Rocha (2005), hace referencia a la carga mental como las exigencias y requerimientos del sitio de trabajo en cuanto a las acciones cognitivas.

Cuando se hablaba de riesgos presentes en los ambientes laborales, se le daba prioridad a aquellos riesgos ambientales e higiénicos. No obstante, dada la evolución de los procesos de trabajo, con el pasar de los años, se ha comprobado que los riesgos psicosociales, están entre los principales causantes de accidentes de trabajo y trastornos fisiológicos. A pesar de que no es un tema reciente, en la última década, se ha elevado su importancia, debido a la constante evolución de los sistemas organizativos de trabajo, por los avances tecnológicos, el fenómeno de globalización y los cambios que se han dado en los roles de trabajo y que representan mayor exigencia mental. (Moreno B. , 2011).

Este tipo de riesgo no solo afecta a nivel psicológico, sino que conlleva afecciones fisiológicas, como se mencionó anteriormente, creando cuadros de enfermedad como problemas cardiovasculares, problemas músculo esqueléticos, respiratorios, padecimientos dermatológicos y gastrointestinales que predisponen al trabajador, aumentando el bajo rendimiento y los casos de absentismo, siendo estas consecuencias generadas, por la exposición a los riesgos psicosociales. Por tanto, es fundamental que se realice un estudio exhaustivo de ellos, para determinar las medidas preventivas necesarias y así disminuir la exposición a los mismo logrando la satisfacción laboral, ya sea mediante técnicas como: informar al personal sobre dicho riesgo y sus consecuencias, evaluar el contenido de las tareas, disminuir la carga informativa o reorganizar el tiempo y ritmo de trabajo. La implementación de estas técnicas, le compete principalmente a la empresa, como aquella entidad con la responsabilidad de salvaguardar la salud de todos los que allí laboren.

El inicio más formal de la atención a los factores psicosociales y su relación con la salud ocupacional, puede haber comenzado en la década de 1970, cuando estos factores comenzaron a ser más mencionados, y el tema comenzó a ganar profundidad y complejidad. Uno de los primeros documentos oficiales para estudiar los factores psicosociales en el trabajo fue "**Factores Psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control**", publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. La publicación confirma que, evidentemente, el problema se presenta desde 1974, cuando la Asamblea Mundial de la Salud, solicitó claramente que se registrara en esa fecha la importancia y el impacto de los factores psicosociales relacionados con la salud de los trabajadores. (Carro, 2013).

Otro documento relativo a este tema es el libro "**Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud**", publicado por la OMS y escrito por Kalimo, El-Batavi y Cooper en 1988. Este libro señala que esos factores derivan de los conocimientos y experiencia de los trabajadores y que se ven afectados por numerosos factores que aquejan a los trabajadores. Un factor muy importante es la diferencia que introduce el autor El-Batawi al revelar los posibles efectos duales de los factores psicosociales: positivos o negativos. (Moreno & Báez , 2010).

Situación actual

“Para la OIT, es primordial que haya una cultura de conciencia y responsabilidad de los empresarios, para asegurar a sus trabajadores un empleo digno y libre de riesgos que atenten contra su integridad y calidad de vida”. (Pérez, 2020).

En un artículo del diario ecuatoriano llamado El Mercurio, la psicóloga Daniela Maldonado manifiesta que la sobrecarga de trabajo afecta directamente la salud

mental de la mano de obra manifestando lo siguiente: “El trabajador que está agotado, con sobrecarga de trabajo, deprimido; rinde menos y eso afecta directamente la producción de la empresa”. (HGV, 2020).

Algunos países han observado la interacción entre el trabajador con el puesto de trabajo, identificando la presencia de los riesgos psicosociales y el efecto generado en la productividad de la población laboral llevándolos a realizar estudios, para determinar qué tan negativa es la magnitud de los efectos de estos riesgos.

En la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud realizada en 2011, por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el apartado concerniente a condiciones de trabajo y riesgos laborales, se exponen de manera general los riesgos ambientales y los factores de carga física y mental. (Organización Iberoamericana de Trabajo y Salud, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo , 2011).

Dentro de los ítems considerados para el análisis de la carga mental, se tomó en cuenta el elevado nivel de atención requerido para una actividad, el ritmo de trabajo, la realización de múltiples tareas al mismo tiempo, si el individuo considera su trabajo excesivo entre otros aspectos. Los países partícipes en este estudio fueron: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

El análisis de los resultados se encuentra expuesto en la tabla mostrada a continuación:

Figura N° 1 Porcentaje de la muestra por país que realiza siempre o muchas veces la actividad indicada.

País	Mantener un nivel de atención alto o muy alto	Atender varias tareas al mismo tiempo	Realizar tareas complejas, complicadas o difíciles	Necesita esconder sus propias emociones en su puesto de trabajo	Considera su trabajo excesivo
Guatemala	78,8%	53,1%	33,2%	25,7%	33,3%
El Salvador	65,5%	43,6%	29,4%	44,2%	30,5%
Honduras	58,7%	35,1%	23,5%	28,0%	27,6%
Nicaragua	58,6%	46,8%	25,4%	27,1%	32,5%
Costa Rica	51,7%	36,9%	18,1%	19,2%	16,6%
Panamá	65,6%	37,3%	23,4%	35,0%	18,9%
Total Centroamérica	67,6%	45,4%	27,9%	29,5%	29,0%

Fuente: Datos obtenidos de I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud.

De acuerdo a los resultados, conservar un nivel de atención alto o muy alto tiene la proporción más alta en todos los países. Los datos adquiridos en toda Centroamérica manifiestan una alta demanda, ya que más de la mitad de la fuerza laboral encuestada debe conservar un nivel de atención alto o muy alto (67,5%) de manera consistente (siempre) o múltiple (muchas veces), cerca de la mitad de la muestra atiende tareas al mismo tiempo (45,4%) y casi un tercio de las personas desarrolla tareas complejas (27,9%), el 29,5% necesitan ocultar sus emociones y 29% de la muestra considera tener exceso de trabajo. (Organización Iberoamericana de Trabajo y Salud, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo , 2011).

Los indicadores, mantener un nivel elevado de atención y atender varias tareas al mismo tiempo, son los principales factores percibidos por la mano de obra, en cierto modo más de mitad de la población trabajadora activa de Centroamérica puede estar sufriendo los efectos negativos de estas actividades y estar afectando su desempeño en sus respectivos puestos de trabajo.

En el 2007, la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, contempló los riesgos psicosociales dentro de sus ítems, como uno de los mayores causantes de accidentes y enfermedades profesionales, el 70,9% de los colaboradores encuestados, indicaron que estos riesgos han desencadenado accidentes en sus áreas de trabajo. En otras ramas laborales se da un índice mayor, ejemplo de ello, el personal médico, con un porcentaje de 74,9% (Monte, 2012).

Esta encuesta tiene como objetivo, dar a conocer los tipos de riesgo más habituales y su frecuencia de exposición. Dentro de la misma, se contempló la exposición a la carga mental, se tomaron en cuenta distintas variables que pudiesen repercutir en la carga de trabajo mental de acuerdo a la tarea que se realiza. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2007).

A continuación, se mencionarán dos de las variables que fueron tomadas en cuenta para determinar la carga mental de trabajo en la encuesta.

El nivel de atención: si el nivel requerido es alto o muy alto durante la tarea. Los resultados fueron los siguientes: Los datos obtenidos reflejan unas elevadas exigencias de atención, dado que el 41% de los entrevistados manifiesta que su trabajo conlleva este tipo de demanda “siempre o casi siempre”; si se suma a esta frecuencia el porcentaje de entrevistados que responden “a menudo”, el porcentaje se eleva al 67%. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2007).

Repetitividad/complejidad: para esta variable se tomaron en cuenta aquellas tareas repetitivas o de corta duración y aquellas tareas complejas o difíciles.

Según los resultados la mayor parte de los trabajadores realizan tareas repetitivas de corta duración representando un 22.1% y 45% si se incluyen las respuestas “a menudo”; solo el 8.9% respondió que realizaban actividades complejas (20.8% si se toma en cuenta la respuesta “a menudo”). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2007).

Un estudio de las causas de los accidentes muestra que sus mayores desencadenantes son la distracción, la desatención y la falta de atención (45%), el acelerado ritmo de trabajo (19,4%) y la decadencia o fatiga (17,8%). El estudio concluyó que los trabajadores que creían estar expuestos a factores de riesgo psicosocial (como carga de trabajo, **carga mental excesiva**, tareas repetitivas y de corta duración) mostraban un mayor índice de síntomas psicossomáticos como respuesta al sueño, cansancio, cefalea, mareos, etc. que aquellos que no han estado expuestos. (Monte, 2012).

En ese mismo sentido, de acuerdo a la Quinta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, cerca del 60% de los trabajadores informan tener problemas relacionados con una **carga de trabajo excesiva**. (Monte, 2012).

En países como Colombia, México, Costa Rica y Chile el riesgo psicosocial ha tomado auge e incluso han establecido normas para el estudio, valoración y establecimiento de medidas preventivas, para proteger la salud de sus empleados en cuanto a este tema.

El Ministerio de la Protección Social de Colombia en el 2008 aprueba la Resolución 2646, primera legislatura que trata de forma puntual el riesgo psicosocial, como un problema a la salud contemplando la identificación,

evaluación, prevención y monitoreo de los riesgos psicosociales, además del reconocimiento de aquellas patologías que pueda provocar su exposición. (Ministerio de Protección Social, 2008).

A manera de reforzar la resolución anterior, nace en 2019 la Resolución 2404, la cual establece nuevas herramientas, para el monitoreo, seguimiento y evaluación de los riesgos, además de guías generales y específicas de intervención, en caso de originarse una situación en el ambiente laboral. Según esta Resolución, las evaluaciones deben ser llevadas a cabo cada año si el riesgo es elevado; si es medio o bajo, se harán cada dos años. (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2019).

En Panamá, específicamente en el área de Vacamonte, la Licenciada Agnes Flores, perteneciente al Centro de atención para la Promoción y Prevención de la Salud del Puerto de Vacamonte, dictó un seminario sobre los riesgos psicosociales a 42 colaboradores de Ocean Farm Inc. Flores explicó en su intervención, que los factores psicosociales, son factores que suponen una amenaza para la salud, como la sobrecarga de trabajo, el conflicto con la autoridad y la inseguridad en el trabajo, factores que pueden producir efectos físicos, emocionales, cognitivos y Tipo de reacción conductual, que se conoce como estrés. (Cedeño, 2020).

1.1.1 Problema de Investigación

¿Cuáles son los efectos de la carga mental como factor de riesgo psicosocial sobre desempeño del personal de Seguridad y Salud Ocupacional?

1.2 Justificación

En Panamá, a diferencia de otros países, no existen normas específicas que aborden los riesgos psicosociales en los entornos laborales y me atrevo a mencionar que, en la mayoría de las empresas, no existen programas que permitan la identificación, seguimiento y prevención de este tipo de riesgo que quizás esté afectando a su población de trabajo. Dada esta situación, en Panamá no tenemos datos o cifras, que nos indiquen con qué magnitud este riesgo puede estar presentándose, sobre nuestra población de trabajo y qué consecuencias son producto de ello.

A pesar de no ser un tema nuevo, recientemente su estudio y análisis ha tomado fuerza, pues se ha comprobado que además de los efectos que puede desencadenar su exposición a nivel fisiológico, psicológico y social como se expone en las definiciones del concepto, sus consecuencias pueden ser también causantes de accidentes de trabajo.

Dentro de los factores de este riesgo, está la carga mental de trabajo, la cual hace referencia a la actividad mental, cognitiva e intelectual que requiere un individuo para realizar una actividad. Partiendo de esta definición nace el interés de realizar esta investigación, sobre los efectos de la carga mental en el personal de Seguridad y Salud Ocupacional.

Nuestro trabajo, en mi concepto, requiere mayor esfuerzo mental que físico. Muchas veces la cantidad de información que manejamos es excesiva, el análisis de datos para proponer mejoras dentro de los procesos de trabajo y seguridad de la empresa, realización de informes, planes y protocolos, la planeación,

implementación de las medidas de seguridad propuestas, resolución de problemas; son actividades que requieren niveles de atención y concentración.

En algunas circunstancias nos hemos visto en la necesidad de realizar múltiples tareas al mismo tiempo, para lograr cumplir con lo establecido por parte de la empresa empleadora. Añadido a esto, están aquellas tareas que se nos asignan fuera de nuestras responsabilidades de trabajo y la cantidad de personal que tenemos a cargo, sobrecargándonos de tareas que nos llevan a un estado de fatiga y agobio, impidiendo que nos desempeñemos satisfactoriamente en nuestras responsabilidades y provocando sentimiento de absentismo, para poder descansar.

El propósito de la investigación es comprobar la existencia de los efectos derivados de la carga mental en el personal de Seguridad y Salud Ocupacional y proponer y establecer medidas de prevención que nos ayuden a disminuir la exposición al riesgo no solo sobre la población de estudio, sino que puedan ser de ayuda en otros ámbitos laborales.

1.3 Hipótesis de la investigación

La carga mental como factor de riesgo psicosocial, provoca efectos sobre el desempeño del personal de Seguridad y Salud ocupacional de Cervecería Nacional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la presencia de los efectos de la carga mental como factor de riesgo psicosocial sobre el desempeño del personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores determinantes de la carga mental que influyen en el desempeño laboral.
- Definir las consecuencias provocadas, por el exceso de carga mental de trabajo, en el personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Establecer medidas de prevención, que ayuden a disminuir la carga mental, en el personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional.

1.5 Tipo de Investigación

En cuanto a su orientación, en general tendrá un enfoque cualitativo, el cual se centra en entender el fenómeno de estudio, examinándolo desde el punto de vista de los partícipes en su ambiente natural y en relación con su entorno. (Sampieri, 2014). Para determinar los resultados, la investigación se basará en los conceptos teóricos, la caracterización de los mismos y la percepción propia de los participantes en cuanto al tema de estudio, no se presentarán datos que necesiten ser medidos para su desarrollo, haciendo énfasis en su estatus de investigación cualitativa.

Según su finalidad, la investigación será aplicada, ya que busca por medio de la obtención de nuevos conocimientos ser capaz de ofrecer o proponer soluciones que ayuden de cierta manera a mejorar la problemática estudiada. Según Tamayo (2004), una investigación aplicada es el estudio y aplicación del análisis a problemas específicos, situaciones y características determinadas. Esta forma de investigación tiene como objetivo, su aplicación directa más que su desarrollo teórico.

Será una investigación de carácter descriptivo según su alcance, ya que se busca caracterizar la problemática que está presentando la población objeto de estudio, en este caso el personal de Seguridad y Salud Ocupacional y definir las variables de manera independiente. Apoyando la idea de Sampieri (2014), el cual señala que las investigaciones descriptivas únicamente procuran obtener datos de forma independiente o conjunta acerca de los conceptos o las variables a las que se refieren; su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas.

Por otro lado, tendrá aspecto no experimental, no se da la manipulación de las variables; serán observadas y descritas tal como se presentan en el entorno. Es decir, que se interpretará y analizará la percepción de cada uno de los participantes, por medio de una herramienta aplicada (encuesta) sin intervenir en su entorno. En otras palabras, no se verá alterado el objeto o población a estudiar.

La recolección de los datos a analizar, será obtenida por medio de un instrumento, en este caso una encuesta, por lo que se considera una investigación de campo al implementar la misma y de carácter transversal.

CAPÍTULO II

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

En las empresas sin importar la actividad económica, siempre habrá la posibilidad de que se originen ciertos riesgos psicosociales, derivados de las condiciones del lugar de trabajo, contenido de tareas y características del individuo, factores que condicionan a que se desarrolle una sobrecarga de trabajo tanto física como mental y los cuales, si no son controlados, pueden generar efectos negativos y disminuir el rendimiento.

Dentro de la empresa Cervecería Nacional, en cuanto al personal de Seguridad y Salud Ocupacional, se dan ciertas situaciones como falta de tiempo versus el necesario, para cumplir con ciertas obligaciones, decisiones divididas de los superiores; en cuanto a la asignación de las tareas, lo que crea confusión al momento de concretar las mismas y muchas veces el manejo de la información es excesivo, siendo estas exigencias diarias, las que ocasionan cierto grado de tensión y fatiga en el personal y adicional a ello, están las características del clima laboral que influyen de igual manera, a la condición del personal.

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Riesgo psicosocial

Para Giner (2012)

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. (p. 255)

Los riesgos emergentes (refiriéndose a los riesgos psicosociales) siguen siendo invisibles o, en el mejor de los casos, superados únicamente por los intereses de los empresarios, incluso cuando los trabajadores se ven afectados, debido a la falta de formación preventiva. (Briones, 2014).

2.1.2 Factores de riesgo psicosociales. Definición

Los factores de riesgo psicosocial inciden en la aparición de la presión laboral, lo que afectará la salud de los trabajadores. Definiéndose, por un lado, como la interacción entre el trabajo, el entorno laboral, la satisfacción en el trabajo y las condiciones organizacionales, y por otro, contemplando las características propias del trabajador, sus necesidades, su conocimiento, su experiencia e idea del mundo. (Osorio, 2011).

Según el Observatorio de riesgos psicosociales (2012), la nueva organización del trabajo basadas en la flexibilidad, competencia, realización de asignaciones fuera de su rol de trabajo, despidos, acelerados ritmos de trabajo y traspaso de actividades, han cambiado las condiciones laborales afectando a la salud psicosocial de los trabajadores.

2.1.2.1 Clasificación de los factores de riesgos psicosociales

La siguiente clasificación fue establecida por el Observatorio de riesgos psicosociales en su ficha de prevención: Factores psicosociales; clasificándolos en dos aspectos: factores objetivos y factores subjetivos.

Figura N° 3 Clasificación de Factores Psicosociales.

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	
FACTORES OBJETIVOS	FACTORES SUBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none">• Ambiente físico de trabajo• Carga mental• Autonomía• Rol: definición• Organización del trabajo (tipo de mando, comunicación).• Relaciones interpersonales en el trabajo.• Condiciones de empleo y futuro	<ul style="list-style-type: none">• Percepción o interpretación individual de los factores objetivos, la cual puede depender o variar según las características propias del individuo, como su edad, sexo y formación. Además de otros factores como, la experiencia, estilo de vida y trayectoria profesional.

Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Ficha de Prevención: Factores Psicosociales.

2.1.3. Carga mental

Mulder define **la carga mental** de acuerdo a la cantidad de procesos, funciones que requiera realizar una actividad y por otra parte de acuerdo al tiempo a invertir que conlleva la actividad y la capacidad de respuesta a la información recibida por el individuo. (Nogareda, 1986).

La definición anterior se divide en dos aspectos, que serán influyentes en la carga mental siendo los siguientes:

- El volumen y particularidad de la información. Una vez transcurrido el periodo de aprendizaje, la dificultad de la tarea percibida influirá en la capacidad de responder automáticamente. (Nogareda, 1986).

- Tiempo. Si la captación de información y elaboración de respuesta es constante la capacidad mental puede verse excedida, si por el contrario, después de un período de descanso o menor reacción, la persona puede recobrar sus habilidades e impedir una carga mental excesiva. (Nogareda, 1986).

Según de De Arquer (1999).

La carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de memoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias, expresa la carga de trabajo mental. (p. 1)

Xie y Salvendy (2000), citado por López (2017) definen el concepto como una serie de trabajo mental o esfuerzo necesario para completar una tarea.

Sebastián & Del Hoyo, (2002) también definen la carga mental de forma similar a Xie y Salvendy como : “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”. (p. 6).

De la misma manera que Xie y Salvendy; Sebastián y Del Hoyo se centran o señalan que los desencadenantes de la carga mental se deben únicamente a las exigencias intelectuales y capacidad de repuesta del individuo ante el trabajo, sin embargo, la carga mental se ve condicionada por otros aspectos del clima laboral como las relaciones laborales, la comunicación, tipo de líder dentro de la empresa

(autocrático, participativo, situacional, etc...) que pueden incidir de forma significativa en la carga mental, percibida por un trabajador durante la realización de una tarea. En otro orden de ideas, De Arquer hace hincapié a la carga mental, como las tensiones inducidas en el individuo, a diferencia de lo planteado por los autores anteriores, lo que a mi concepto serían las consecuencias que presenta la persona inducida por la propia carga, provocada por factores de la tarea, del ambiente o la organización.

A manera de conclusión, los autores consideran que la capacidad de respuesta del individuo ante una tarea, puede verse afectada por las demandas de esta, como el contenido de la tarea, complejidad, tiempo necesario para su desarrollo; por factores propios de la persona, como por ejemplo si la persona cuenta con el conocimiento suficiente, ya que tiene cierta experiencia referente a la actividad realizada que le faciliten o no la ejecución de la actividad. El desarrollo de la misma también se ve influenciada por factores externos, como el apoyo de superiores o compañeros. Todos estos factores van a influir en el manejo de la carga mental del trabajador y por ende en su desempeño, ya sea de forma negativa o positiva.

Young y Staton (2001), citado por Carvajal (2015), definen la carga mental como: El nivel de atención necesaria para equilibrar los estándares de desempeño objetivos y subjetivos que pueden verse alterados de acuerdo a los requisitos de la tarea, el apoyo externo y la experiencia.

El autor Hacker que desarrolla el apartado de Carga Mental de Trabajo en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de 1998 al igual que de Mulder, parte de dos enfoques para definir la carga mental de trabajo.

El **primer enfoque** se centra en la interacción entre las exigencias de trabajo y el recurso humano, es decir la capacidad de la persona para adaptarse o no al entorno de trabajo y las exigencias de la tarea, que ayudarán a determinar las diferentes reacciones o efectos adversos (monotonía, fatiga, agotamiento, etc.) que puede presentar cada persona de forma individual, pero sometidos a condiciones idénticas, tanto en el plano físico como psicosocial. (Hacker, 1998).

El **segundo enfoque** relacionado a las exigencias de la tarea, busca una manera eficaz de diseñar las tareas, para disminuir el impacto negativo que estas puedan tener en el trabajador al desempeñarlas, ya que las demandas de la tarea constituyen la aparición de la tensión mental en la personal. Parte de este segundo enfoque es recogido en la norma UNE-EN ISO 10075, que considera la tensión mental como un aspecto de la carga de trabajo mental. (Hacker, 1998).

Una de las definiciones más recientes del concepto la establecen Díaz y Cabrera (2012), citado por Morrero (2015), describiendo nuevamente la carga mental “como la cantidad de esfuerzo mental necesario para que una persona realice una tarea en un periodo de tiempo determinado”. (p. 4).

En el 2018, la Asociación Española de Normalización aprueba la norma UNE-EN ISO 10075-1:2017 sobre “Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo”. En la Primera parte presenta los conceptos generales, términos y definiciones que abarca la carga mental considerando dos aspectos: presión mental y tensión mental. (Instituto Nacional de Normalización , 2017).

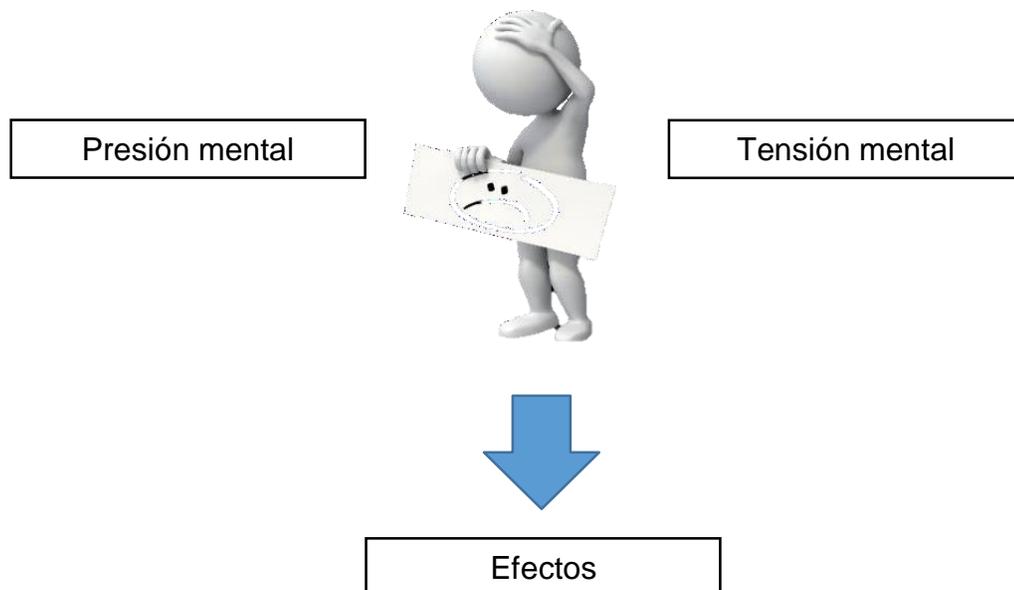
De acuerdo a la norma ISO la **presión mental** se interpretará como “el conjunto de todas las influencias apreciables, ejercidas por factores externos, que afectan

mentalmente al ser humano". (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2019, p.4).

Por otra parte **la tensión mental** se describe como las consecuencias generadas en el individuo producto de la presión, dependiendo de sus características individuales. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2019).

Dicha norma instituye que cualquier actividad, inclusive una de mayor esfuerzo físico, puede generar presión mental. Esta presión mental conduce a una elevación o descenso de la tensión mental humana. Las consecuencias de la presión variarán en forma e intensidad, según el contexto y las circunstancias personales. (Sebastián & Del Hoyo, La carga mental de Trabajo, 2002).

Figura N°4 Esquematización de la definición de carga mental según la UNE-EN ISO 10075-1:2017.



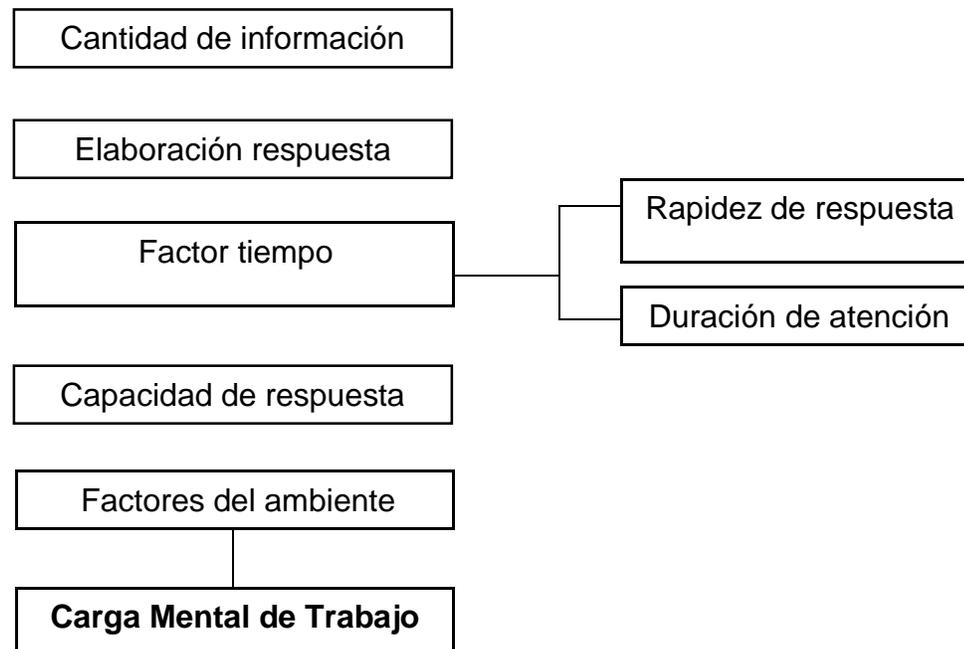
Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Referente a lo anterior y a modo de conclusión, la carga mental se refiere a la carga de trabajo que genera la realización de actividades; los componentes principales de estas actividades desafían la ejecución de procesos psicológicos y emocionales, como los derivados de la interpretación y codificación de información, diagnóstico y toma de decisiones. Por tanto, esto se convertirá en un fenómeno que incide en la disponibilidad de recursos y capacidades requeridas por los trabajadores para su desempeño, y también afecta la calidad de vida de cada trabajador en general. (Cuevas, 2019).

Después de consultada la literatura se concluye que el concepto de carga mental no cuenta con una definición exacta. A lo largo de los años y con la evolución de los procesos productivos e industrialización, los autores han establecido diversas definiciones, a partir de los modelos teóricos y métodos de evaluación de la carga mental; a pesar de ser un concepto fácil de entender es difícil concretar su estudio debido a las numerosas definiciones e interpretaciones que existen sobre el término.

Dado a todos estos antecedentes, la literatura nos dice que no existe una forma concreta y clara de evaluar la carga mental, pues los modelos teóricos establecen cada uno los indicadores que van a analizar, para determinar la carga mental y muchos de los métodos de evaluación, se hicieron en un principio para estudiar puestos de trabajo específicos, estableciendo escalas concretas y algunos de ellos contemplando las dimensiones de la carga de trabajo mental establecida por los autores.

Figura N°5 Esquema de concepto de carga mental.



Fuente: elaboración propia. Obtenido de factores de la carga mental.

2.1.4 Causas

En cuanto a los principales motivos de la carga mental de los trabajadores, debemos mencionar las características de las tareas y puestos (por ejemplo, los requisitos cognitivos, el ritmo de trabajo, el contenido del puesto en sí y la peligrosidad de la tarea). La interrupción de la tarea o del trabajador, y factores personales (por ejemplo, inteligencia o motivación y el nivel de conocimiento y experiencia para realizar la tarea). (Morrero, 2015).

Las demandas mentales son causa principal de las cargas mentales, las cuales tienen un impacto negativo sobre la forma en que el trabajador la percibe; además no solo afectan negativamente la salud de los trabajadores sino también el logro de las metas organizacionales. (Ceballo, Rolo, & Hernandez , 2015).

2.1.5 Factores determinantes de la carga mental

La correlación existente entre las exigencias de trabajo y la capacidad de respuesta del individuo son aspectos que repercuten en la percepción de la carga mental de trabajo en cada persona.

En cuanto a las exigencias del trabajo, se condicionan principalmente por el volumen de información que recibe la persona en su puesto de trabajo y la capacidad de respuesta ante la misma, sin embargo, hay otros elementos del entorno laboral que también pueden incidir como factores del ambiente o de la organización.

Por otro lado, la capacidad de respuesta ante un trabajo cuya exigencia sea mayormente mental, puede verse afectada por factores externos al trabajo, como las características propias del individuo.

Se le ha considerado a la carga mental como un factor de riesgo emergente que puede ser peligroso para la salud y que al igual que otros riesgos, tiene presencia en cualquier actividad económica y sin excluir algún tipo específico de empresa.

2.1.5.1 Exigencias del trabajo

Este aspecto se verá relacionado con la existencia de carga mental en tareas donde se dé manejo de información, se requiera concentración y cierto nivel de atención durante la ejecución de la actividad, es decir donde se requiera de aquellas facultades necesarias para lograr realizar una actividad, y que si se ven afectadas pueden influir negativamente en el desempeño laboral.

Las exigencias del trabajo estarán estrechamente relacionadas con las exigencias de la tarea que debe ejecutar diariamente una persona. Estas exigencias van a abarcar lo siguientes factores:

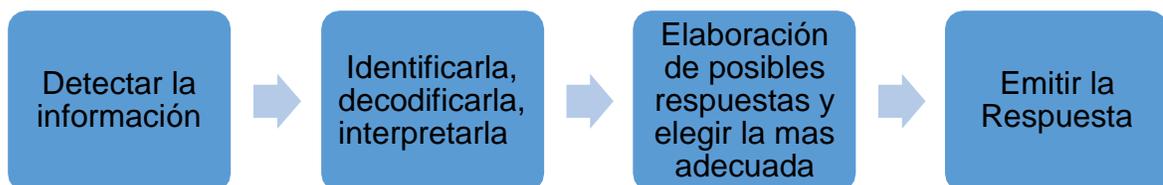
2.1.5.1.1 Contenido del trabajo

Depende propiamente de las exigencias de la tarea y el tipo de las mismas, es decir la cantidad de información recibida en el puesto de trabajo, la cantidad de fuentes de donde provenga y a las cuales hay que dar respuesta.

Abarca principalmente lo que en psicología se le conoce como procesamiento de la información como tal, lo que conlleva al llamado trabajo intelectual para la elaboración rápida de una respuesta a la información recibida en el puesto de trabajo. Dicho trabajo intelectual implica que el cerebro recibe estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad cognitiva. (Aranguren Álvarez, 2014).

Las fases del trabajo intelectual se pueden esquematizar de la siguiente forma:

Figura N° 6 Fases del trabajo intelectual.



Fuente: elaboración propia. Obtenido de Revista Sapienza Organizacional. Caga mental en el Trabajo.

Las tareas de gran volumen de información van a requerir cierto grado de atención, para tener la capacidad de seleccionar la información necesaria, interpretar la misma y brindar posibles soluciones o tomar decisiones de forma rápida y eficaz.

En el personal contratista de Seguridad y Salud ocupacional, en ocasiones su nivel de atención y concentración, se ve sometido a distribuirse entre las diversas tareas que deben realizar simultáneamente, provocando cierta tensión mental que puede derivar en desatención y bajo rendimiento, puesto que al tener que dividir el nivel de atención, entre las actividades baja la capacidad de respuesta y no son ejecutadas con la misma eficacia y calidad que cuando se está enfocando en una actividad específica.

El contenido de trabajo también guarda relación con el factor tiempo, contemplándolo desde dos perspectivas: el tiempo requerido para hacer la tarea que se relaciona con el ritmo del trabajo y el tiempo durante el cual, se debe mantener cierto grado de atención, trata la posibilidad de tomar pequeños descansos, para evitar o disminuir la fatiga mental provocada por la tarea. (Cuevas, 2019).

2.1.5.1.2 Condiciones Ambientales

Existen ciertas condiciones propias del entorno de trabajo que favorecen la aparición o aumento de la carga mental en los trabajadores; condiciones como la iluminación, ruido, vibraciones, humedad, clima, etc...pero que afectan en menor medida a comparación con factores, como las exigencias de la tarea; estos pueden tener cierta influencia causando desatención o falta de concentración por parte de los trabajadores durante la ejecución de sus actividades.

Estos factores pueden establecer la carga de trabajo mental, pero fundamentalmente se ven desde la perspectiva de la ergonomía, en lo referente al diseño del puesto de trabajo. Por tanto, las condiciones ambientales no son muy importantes en cuanto a provocar accidentes o enfermedades profesionales, sino porque pueden ser desencadenante de molestias e interferencias provocadas durante las actividades del recurso humano. (Remón, 2013).

2.1.5.1.3 Factores sociales y de la organización

Al igual que las condiciones ambientales, los factores sociales y los de organización, pueden alterar la total concentración y desempeño del individuo; la jerarquía en el trabajo, estilo de mando, relaciones profesionales entre compañeros, estructura de la organización y tipo de comunicación, conflicto entre personas o grupos del mismo lugar de trabajo, son factores que si se controlan debidamente pueden crear un entorno saludable y eficiente de trabajo. (De Arquer , 1999).

2.1.5.2 Capacidad de respuesta

Factores individuales, como la edad, sexo, nivel de preparación, experiencia, motivación, interés, autoconfianza incluso el estado de salud, intervienen en la rapidez de la capacidad de respuesta del individuo frente a ciertas condiciones en el trabajo. Por ejemplo, un individuo con más conocimiento, dominio de un tema o habilidad, tendrá mejor capacidad de responder, procesar información y proponer posibles soluciones, que un individuo con poca experiencia en el área. Otros elementos que pueden influir en la capacidad de respuesta son factores extra laborales como problemas familiares o enfermedades que no guarden relación con el trabajo, esto se asocia al incremento de la carga mental y, por ende, al efecto sobre la capacidad de respuesta en un momento dado. (Remón, 2013).

La correlación entre estos factores, es decir, la interrelación que se establece entre las exigencias mentales propuestas por la tarea (con respecto al contenido del trabajo, las condiciones ambientales en las que se realiza el trabajo, factores y de la organización) y la capacidad de respuesta del individuo en cualquier momento, tendrá un impacto en el desempeño laboral del individuo y en ellos mismos. (Colex, 2020).

Al referirse a los términos esfuerzo y desempeño, deben representar a sus respectivos componentes. Tal como se menciona en la idea anterior, la misma tarea requiere diferentes esfuerzos y puede tener diferentes resultados dependiendo de la persona que la realiza. En cierto modo esto se relaciona con el marco ergonómico, y dicho análisis se basa en la interacción entre el sistema, el medio ambiente y la persona. (Dalmau, 2008).

2.1.6 Características

De acuerdo a los autores Xie y Salvendy, citado por Perez (2017) señalan las siguientes ideas con respecto a la carga mental de trabajo.

- La carga de trabajo mental es la exigencia mental que un individuo requiere, para efectuar tareas en un lapso determinado de tiempo.
- La carga de trabajo mental es una estructura que no se puede calcular de forma directa, por lo que se necesita una medición indirecta para evaluarla.
- La carga mental consta de propiedades estáticas y dinámicas.
- Los recursos de trabajo intelectual disponibles para los individuos son limitados, además, también se ven afectados por cargas mentales.
- La carga de trabajo psicológica es multidimensional, porque se considera fruto de la interacción entre tareas, personas y situaciones.

En la Revista Iberly en el Artículo dirigido a la Carga Mental en el trabajo y Prevención de Riesgos Laborales exponen dos ideas primordiales que explican el concepto de la siguiente manera: (Colex, 2020).

- Al estudiar la carga mental, es preciso considerar aspectos concernientes a la cantidad de información que deben manejar las personas en el trabajo, pero también a la complejidad de las tareas a realizar. En este sentido, podemos mencionar dos clases de carga mental: carga mental cuantitativa y carga mental cualitativa. La sobrecarga o sobre estimulación se refiere a la situación en la que la demanda que soporta el trabajador supera la demanda que puede satisfacer. (Colex, 2020).
- El trabajo mental no solo conduce a una sobrecarga, sino también a una subcarga. En base a esto, podemos señalar sobrecarga mental y subcarga mental, ambas inducirán efectos negativos en los trabajadores. (Colex, 2020).

2.1.7 Efectos y consecuencias

La carga mental de trabajo no solo tiene efectos negativos por exceso sino también por defecto, ya que la ausencia de una carga moderada de trabajo puede generar monotonía, fatiga, tensión y bajo rendimiento, debe existir cierto grado de exigencia mental, pues el trabajo debe darte la posibilidad de realizar cierto esfuerzo mental.

Richter (1998) citado por Ferrer (2004), señala que la tensión mental es un resultado normal de afrontar la carga mental. Si es a largo plazo o demasiado estresante, puede provocar una sobrecarga a corto plazo (fatiga) y una subcarga (monotonía), así como problemas de estrés a largo plazo. Al cambiar la táctica

de trabajo, puede conservar una regulación estable de las actividades, o también al reducir la cantidad de objetivos o aumentar el esfuerzo psicofisiológico.

Un punto importante que deben considerar las organizaciones y empresas es que las consecuencias y efectos de la carga mental no solo repercuten en la salud del trabajador. Puesto que, el bajo rendimiento, insatisfacción laboral, desatención, provocan la ocurrencia de errores que pueden intervenir en el logro de los objetivos de la empresa y, por ende, en el éxito de la misma.

2.1.7.1 Fatiga mental

La fatiga mental es uno de los efectos negativos más evidentes que experimentan los individuos por exceso de carga mental, manifestándose como agotamiento, cansancio, baja atención, provocando la ocurrencia continua de errores durante la realización de sus tareas, considerándose el punto de inicio de muchos accidentes laborales.

La fatiga mental es un estado donde se da la reducción, por tiempo limitado de la actividad mental y física, respecto a la duración, cantidad y percepción previa de la tensión mental. (Lara, 2019).

Según (Arquer, 1998) la fatiga mental hace referencia a un cambio temporal en la eficacia de las funciones mentales y físicas; este cambio se relaciona con la intensidad y duración de las actividades previas y el patrón temporal del estrés mental.

Dicha fatiga repercute negativamente en todo el cuerpo, dando lugar a un conglomerado de alteraciones físicas y psíquicas, seguido de efectos de la fatiga subjetiva y de una reducción significativa del desempeño, presentado en dos niveles distintos como fatiga normal o fisiológica y fatiga crónica. (Sebastián & Del Hoyo, 2002).

2.1.7.1.1 Fatiga normal

Lara (2019), señala que la fatiga mental puede desarrollarse como consecuencias de realizar tareas poco variadas, se manifiesta con desatención y somnolencia. En este caso, al ser fatiga normal si podría tratarse o disminuir, al realizar cambios en las tareas o ambiente de trabajo, donde se encuentra el individuo.

Durante los días de trabajo, las tardes o durante las noches, tomar un descanso durante el tiempo libre, hace a la persona sentir que se ha recuperado de la fatiga y puede recuperar la salud. (Instituto Navarro de Salud Laboral , 2020).

2.1.7.1.2 Fatiga Crónica

El esfuerzo o atención continua en una actividad que no permite al trabajador adaptarse, se manifiesta en fatiga continua o crónica y puede durar meses.

A diferencia de la fatiga normal, esta no se recupera solo con descanso, sus consecuencias se manifiestan de forma más agresiva a nivel físico y psíquico como pérdida del sueño y apetito, frustración, poco o ningún entusiasmo para laboral, falta de energía y dolores de cabeza; síntomas que no solo aparecerán al

final de la jornada laboral sino durante varios días y hasta meses después. Las consecuencias no ocurren solo a nivel personal; sus efectos se proyectan en la organización aumentando el absentismo de corta duración, la vida familiar de los trabajadores también se verá afectada por los efectos de la influencia de la fatiga que afectará la convivencia diaria de las personas que la padecen. (Sebastián & Del Hoyo, 2002).

2.1.7.1.3 Medidas preventivas para la fatiga mental

La organización o planificación del trabajo se considera como medida principal para mitigar la fatiga a manera que permita tomar pausas, esto es importante pues el descanso es la forma principal de contrarrestar la fatiga normal o fisiológica. Otra alternativa, es la modificación del contenido de trabajo permitiendo varias tareas y realizar aquellas que considere importante para usted, esto es posible si sobre todo se tiene influencia sobre la asignación de tareas. (Arquer, 1998).

Existen medidas a tomar, a nivel individual, como una alimentación adecuada. Un desbalance en la ingesta correcta de nutrientes, lleva a la disminución de la energía, provocando reacciones más lentas, cansancio y desfallecimiento. La actividad física moderada permite el control de las tensiones emocionales provocadas por el trabajo, sin embargo, los efectos propios de la fatiga pueden llevar al rechazo hacia la realización física. Otro elemento que destaca a nivel individual, es el descanso. Es importante mantener el patrón de descanso adecuado, los trastornos del sueño provocan somnolencia impulsando el desarrollo de la fatiga.

2.2 Marco Legal

Con el fin de resguardar la salud del recurso humano frente a las consecuencias que pueden provocar los factores de riesgos psicosociales en todas partes del mundo, distintos países han aprobado leyes y normas, con el fin de proteger a los trabajadores que hacen frente a este riesgo y así evitar enfermedades o accidentes laborales producto de ellos. Estas disposiciones legales funcionan como guía, para permitir a los empleadores brindar el apoyo adecuado a la mano obrera y proporcionarles un entorno de trabajo, para que puedan desempeñar sus funciones sin verse afectados por estos riesgos psicosociales. (Saldarriaga, Lopez , & Dominguez, 2015).

2.2.1 Nacional

En Panamá, una de las normas más relevantes en cuanto a la Seguridad y Salud Ocupacional dentro de los lugares de trabajo es el Código de Trabajo, que dice que es obligación de las empresas preservar la salud y seguridad de sus trabajadores como se menciona en su Libro II, Título I sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo.

El artículo 282 señala que: Todo empleador tiene la obligación de aplicar medidas que sean necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadores; garantizar su seguridad y cuidar de su salud, acondicionando locales y proveyendo equipos de trabajo y adaptando métodos para prevenir, reducir y eliminar los riesgos profesionales en los lugares de trabajo, de conformidad con las normas que sobre el particular establezcan el Ministerio de trabajo y Bienestar Social, la Caja de Seguro Social y cualquier otro organismo competente. (Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social , 1971, p. 57).

De igual forma está la Resolución 45588-2011-JD de la Caja de Seguro Social que reglamenta la prevención de riesgos profesionales en las áreas de trabajo.

La cual en su artículo #2 menciona lo siguiente: El presente Reglamento rige en lo que respecta a la prevención de riesgos profesionales, para proteger la seguridad y salud en el trabajo en todo el territorio nacional... (Junta Directiva de la Caja de Seguro Social, 2011, p.3).

En comparación con otros países, en Panamá no existe una ley o norma específica, para proteger a los trabajadores, frente a los riesgos psicosociales; incluyendo la carga mental experimentada en sus puestos de trabajo, sin embargo, la Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional incluye entre sus servicios, evaluaciones de riesgos psicosociales, disponibles en la mayoría de las policlínicas del país y cubriendo la mayoría de actividades económicas como: servicios de comunicación, industria, industria metalúrgica, industrias de concreto, servicios de limpieza, recolección de basura, educación, etc... (Caja de Seguro Social, s,f).

Por lo tanto, toda empresa de cualquier actividad económica puede acceder fácilmente a este servicio, para preservar la salud mental de su población trabajadora y mejorando la producción de los mismos en su respectivo puesto de trabajo. Al optar por este servicio la empresa es capaz de identificar la problemática dentro de su entorno y así podrán implementar las medidas preventivas necesarias o mejorar las ya existentes para evitar su progreso.

2.2.2 Internacional

A diferencia de Panamá, existen países con normativas bien establecidas, para mantener y proteger la salud mental de sus trabajadores, mediante normas que reglamentan la prevención de los Riesgos Psicosociales e incluso de la carga mental de trabajo en sí.

2.2.2.1 México

México cuenta con la norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo identificación, análisis y prevención, siendo la primera norma NOM referente a este tema (riesgos psicosociales), obligando a todas las empresas del país a su cumplimiento, mediante la identificación y control de los riesgos psicosociales que se puedan presentar en las actividades diarias dentro de la organización. (Instituto Mexicano del Seguro Social , 2018).

Esta norma nace de la necesidad de identificar, los factores de riesgos que están ocasionando en la mano de obra mexicana, problemas como trastornos en el comportamiento, trastornos de sueño, estrés, fatiga, ansiedad, entre otros afectando la calidad de su desempeño en el ambiente de trabajo. (Universidad Valle del Grijalva , 2020).

Tiene como propósito la identificación de los factores de riesgo psicosocial y de ese modo crear un ambiente favorable de trabajo. Al ser de carácter obligatorio, toda empresa que no cumpla con lo establecido en la norma, se le impondrá multas que pueden ir desde los 500 mil pesos en adelante. Dentro de los elementos a evaluar que contempla la norma, está la **carga laboral** (incluyendo tanto carga física como mental). (Diario Oficial de la Federación , 2018).

2.2.2.2 Colombia

En sus inicios dentro de sus normas o legislaciones, en cuanto a Seguridad y Salud Ocupacional, ya se contemplaban ciertos aspectos como, acaso laboral, flexibilidad en los horarios de trabajo, el estrés laboral etc. que son aspectos de riesgos psicosociales. Pero no es hasta el 2008 que se tratan específicamente los riesgos psicosociales en la Resolución 2646, mediante la cual se establecen disposiciones para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a riesgos psicosociales en el entorno laboral... (Ministerio de Protección Social, 2008).

Esta Resolución obliga a todo tipo de empresa, a realizar una evaluación cada año de las condiciones de riesgo psicosocial a las que hacen frente sus trabajadores dentro de organización, el no cumplimiento de la misma lleva al pago de multas de 500 a 100 salarios legales, según el tipo de empresa e incluso al cierre permanente de esta. (Sosa, 2018)

Como complemento de la legislación anterior el Ministerio de Trabajo Colombiano crea la Resolución 2404 del 22 de julio de 2019. En esta resolución, se publican cerca de 15 documentos que comprenden baterías, guías y protocolos para la identificación, evaluación, intervención y control de los riesgos psicosociales en las áreas de trabajo y que serán aplicables y obligatorios, para todas las empresas del territorio colombiano. (Ministerio del Trabajo, 2019).

2.2.2.3 Perú

La Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento el Decreto Supremo N° 005-2012 TR, reconocen a los riesgos psicosociales, como importantes causantes de enfermedades y accidentes laborales, los cuales los

empleadores, al igual que los otros riesgos, deben prevenir para evitar daños o efectos adversos a la salud de los trabajadores. (Chirinos, 2018).

2.2.2.4 España

La UNE-EN ISO 10075-1:2017 es una norma ratificada por la Asociación Española de Normalización en enero de 2018, referente a los Principios ergonómicos relativos a la carga mental. Esta norma, más que nada, solo define los conceptos generales de carga mental y la consecuencia de las mismas; no estipula métodos de evaluación o regulaciones obligatorias dentro de las empresas. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2019).

CAPÍTULO III

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Fase I

3.1.1 Descripción del Escenario

Este estudio se realizará en la empresa Cervecería Nacional S.A, ubicada en la Vía Ricardo J. Alfaro. Es una fábrica de cerveza dedicada a la producción y distribución de sus productos de distintas marcas. Cuenta con distintos departamentos, para el cumplimiento de sus objetivos. Dentro de los departamentos, la Cervecería Nacional cuenta con un Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, destinado a la promoción de la salud y prevención de riesgos existentes dentro de la planta Pasadena, sin embargo, dentro de la planta hay empresas contratistas de forma permanente, las cuales se encargan de trabajos de mantenimiento, dentro de esta y a la cual se les exige contar con personal propio de Seguridad y Salud Ocupacional.

3.1.2 Población

Nuestra población de estudio consta de un grupo de 15 profesionales de Seguridad y Salud Ocupacional de ambos sexos que laboran en distintos proyectos (obra civil, manteamiento, limpieza, etc.) ejecutados dentro de la Cervecería Nacional S.A desempeñando cada una de sus respectivas funciones y el cual estará formado por distintas empresas contratistas.

Para Hernandez (2013) la población es un conglomerado de individuos, objetos o medidas con ciertas características comunes que se pueden observar en un lugar y en un momento dado.

3.1.3 Participantes

Están conformados por profesionales de Seguridad y Salud Ocupacional (estudiantes, técnicos y licenciados) que laboran para diversas empresas contratistas dentro de la empresa Cervecería Nacional S.A.

3.1.4 Tipo de muestra

No se llevó a cabo ninguna operación estadística, para determinar la muestra ya que es una población reducida. Es decir que la población de estudio coincide con la muestra.

3.2 Fase II Descripción de las variables a evaluar

3.2.1 Variables o Aspectos a medir. Definición conceptual y operacional

Segura (2012), define las variables como “característica, propiedad o atributo de personas o cosas y que varían de un sujeto a otro y en un mismo sujeto en diferentes momentos”. (p. 7)

Para realizar la investigación, se determinaron dos variables a observar siendo efectos de la carga mental que influye en el desempeño laboral y factor de riesgo psicosocial en trabajadores SISO, a partir de las cuales surgieron los enunciados del instrumento a utilizar y que ayudará a analizar el problema planteado.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES A MEDIR	TECNICA RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTO
Efectos de la carga mental que influye en desempeño laboral	Se trata de un concepto que se utiliza para hacer referencia a una serie de tensiones provocadas por el trabajo mental de una persona (procesar información ambiental a partir de conocimientos previos, recordar actividades, razonar y encontrar soluciones, etc.). Para una persona determinada, la relación entre sus necesidades laborales y los recursos intelectuales disponibles para responder a tales	Es la relación entre sus necesidades laborales y los recursos intelectuales disponibles para responder a tales necesidades representa la carga de trabajo mental, para la cual se aplicará un cuestionario de 20 preguntas, a manera conocer el nivel de carga mental en el trabajador.	Presión mental	Cantidad de trabajo Ambiente al rededor	Técnica Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. La mayoría de las veces 5. Siempre	Cuestionario

	necesidades representa la carga de trabajo mental					
Factor de riesgo psicosocial en trabajadores de SSO	El riesgo psicosocial se deriva de defectos en el diseño, organización y gestión del trabajo, y en una sociedad con un entorno laboral deficiente, y puede tener consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, como presión laboral, agotamiento o depresión.	Trabajo rápido o de forma irregular cuando el trabajo requiere que ocultemos los sentimientos, no pronunciarse sobre algo, tomar decisiones difíciles y de forma apresurada.	Factores de riesgo psicosocial	Desgaste emocional Responsabilidades de tareas	Técnica Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. La mayoría de veces 5. Siempre	Cuestionario

Fuente: estudiante graduando/ T. Rivas/ 2020.

3.3 Fase III. Descripción de los instrumentos y/o técnicas de recolección de datos

Riddle (2006) citado por Salazar (2018) señala que al desarrollar una herramienta de evaluación, es preciso identificar los puntos principales a conocer en la evaluación, para que el enunciado sea conciso y claro y pueda medir las variables requeridas.

El instrumento a utilizar para la recolección de datos de la investigación, será una encuesta, la cual contemplará las dos variables de estudio, y un check list que será de ayuda, para corroborar los resultados de la encuesta y al mismo tiempo observar los aspectos a evaluar desde una perspectiva propia.

3.3.1 Cuestionario de encuesta (instrumento)

Se creó un cuestionario de encuesta que consta de 20 enunciados de los cuales 10 corresponden a detectar la carga mental de trabajo y los 10 restantes se relacionan con la presencia del factor psicosocial en el personal de Seguridad y Salud Ocupacional. Se empleará la escala Likert para la evaluación, ya que nos permite medir actitudes desde la perspectiva propia del trabajador. Cuenta con 5 alternativas de respuesta y a cada una se le asignarán puntos del 1 al 5 de la siguiente forma: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 algunas veces, 4 la mayoría de las veces y 5 siempre. Estos datos nos ayudarán para posteriormente realizar una sumatoria que nos permita obtener los datos necesarios para interpretar y analizar los mismos.

3.3.2 Observación

Se utilizó la técnica para observar a la población y su comportamiento en su lugar de trabajo sin interactuar con los mismos; esta técnica aportará al llenado del

check list, para poder comparar lo que percibe el trabajador vs lo percibido por el investigador.

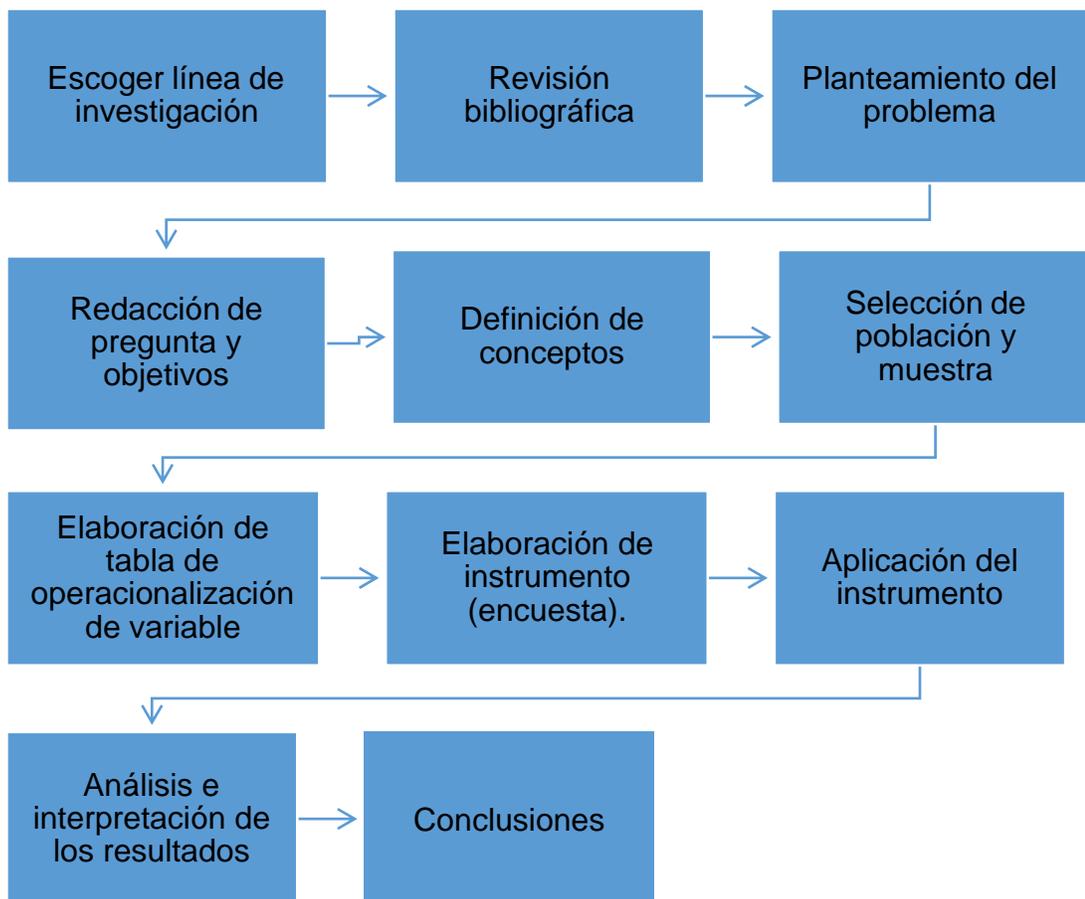
3.4 Fase IV. Procedimiento

Para garantizar la fiabilidad de la investigación el proceso comprendió los siguientes aspectos:

- Escoger la línea de investigación: se determinó el tema de estudio y se recibió la aprobación del mismo por parte del profesor asesor.
- Revisión bibliográfica de los conceptos, teorías que serán la base y línea guía para dar inicio a la investigación.
- Se plantea el problema demostrando la existencia del mismo mediante la consulta de estudios anteriores o relacionados a nuestro tema y que darán pie a nuestro problema de investigación.
- Redacción de los de la pregunta de investigación y los objetivos para tener una línea fija de investigación.
- Se definen los conceptos teóricos relevantes al tema estudiar para su mejor comprensión
- Selección de la población y muestra de estudio que darán respuesta a nuestro problema de investigación. Además de la definición de variables mediante la creación de una tabla de operacionalización.
- Elaboración del instrumento que corresponde a un cuestionario de encuesta de 20 enunciados, que surgen de los indicadores de la tabla de operacionalización abarcando ambas variables (efectos de la carga mental que influye en el desempeño laboral y factor psicosocial en trabajadores SSO).
- Aplicación del instrumento (encuesta).

- Análisis y discusión de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento. Para la interpretación de los datos se utilizarán los programas de Microsoft Office Word, Excel, y el software estadístico SPSS.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Figura N° 7 Etapas del procedimiento de investigación.



Fuente: estudiante graduando/ T. Rivas/ 2020

CAPÍTULO IV

CA

PÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

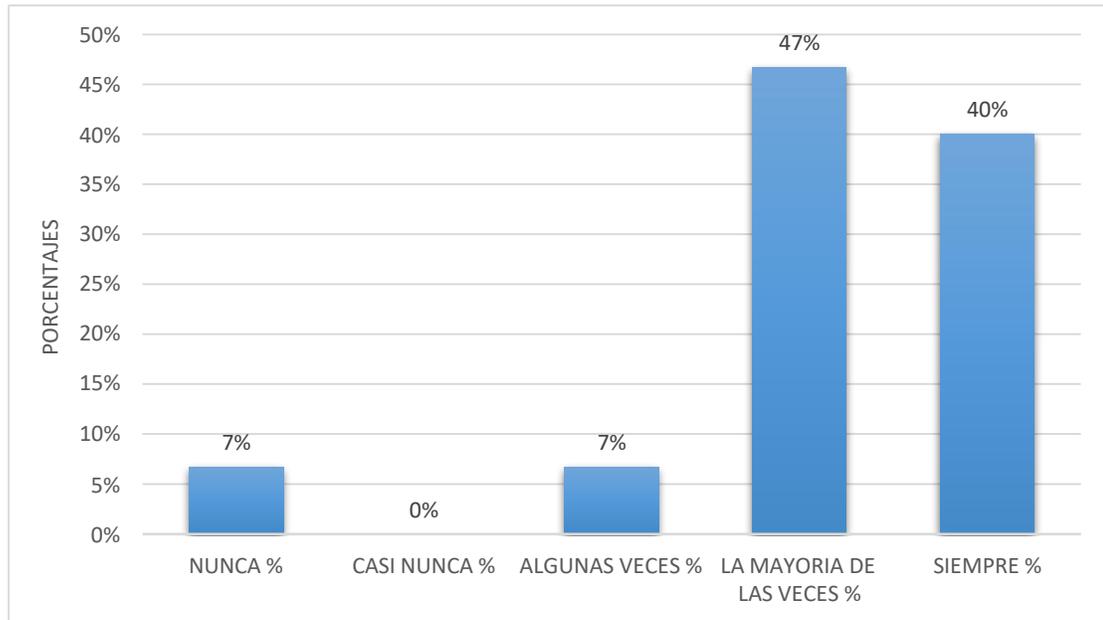
Este capítulo presenta los resultados del proceso investigativo obtenidos, a través de la aplicación del instrumento de investigación, en este caso una encuesta realizada a nuestra población de estudio, el personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional.

Mediante estos resultados lograremos determinar si dicha población está expuesta o no, a los efectos de carga mental de trabajo, que pueden afectar su desempeño en el ámbito laboral.

La encuesta fue realizada a colaboradores de distintas empresas, de distinto sexo y diferentes edades. Como se explicó anteriormente, se trata de una encuesta de 20 enunciados y 5 alternativas de respuesta, utilizando la escala Likert. Además de ello se hizo uso de un check list, para comparación de resultados versus los que perciben los trabajadores y el investigador.

A continuación, se muestran los resultados de los datos obtenidos.

Gráfica N°1. ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?



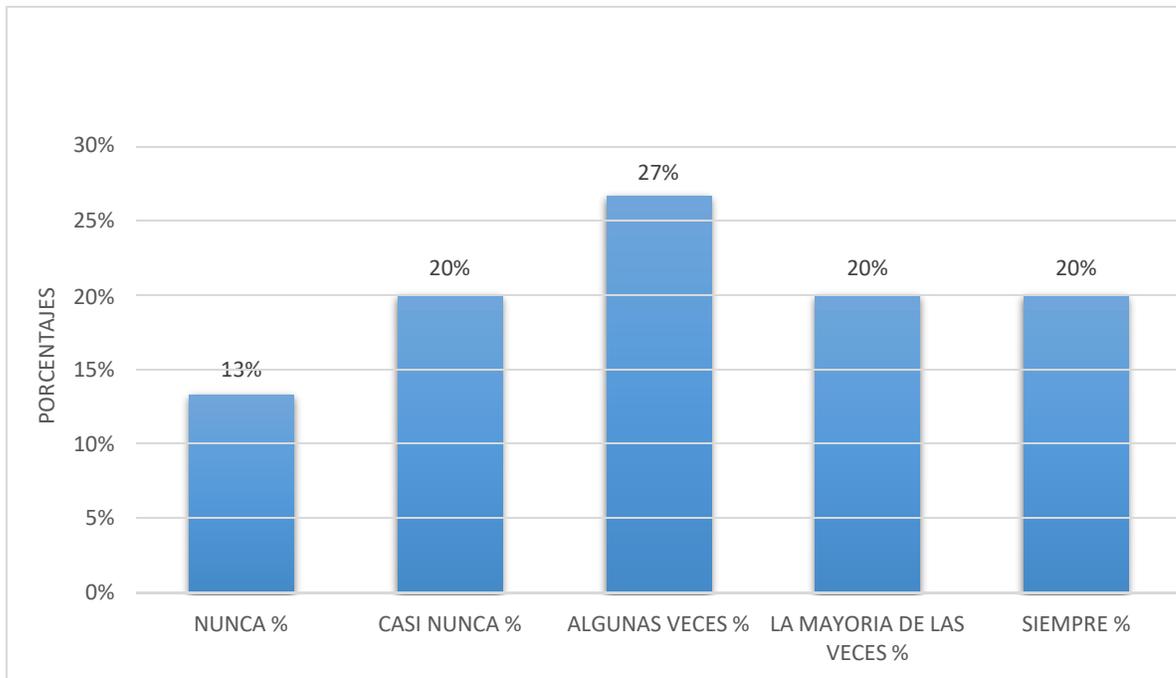
Fuente: pregunta N°1 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

La gráfica muestra que las alternativas de respuesta “siempre” representando el 40% de la muestra y “la mayoría de las veces” con 47%, prevalecieron sobre las otras. Es decir que la mayor parte de la población estudiada, sabe con exactitud cuáles son sus tareas específicas en el entorno laboral. Esto es importante porque el tener conocimiento previo y exacto de sus responsabilidades, les permite tener control de unos de los factores, que son determinantes de la carga mental de trabajo, en este caso del contenido de la tarea y el tiempo, pues saber cuáles son sus responsabilidades, les permite organizar la ejecución de las tareas de acorde a sus capacidades y tiempo disponible. La investigación realizada por (Cordoba & Patiño, 2016) difiere de la nuestra, debido a que el 73% de su muestra indica no saber con claridad cuáles son las tareas que le competen.

El 7% del personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional respondió “algunas veces” saber cuáles son sus tareas, puede que estas varíen y por ende no conozcan a totalidad sus respectivas responsabilidades. Por otro lado, el 0% respondió “casi nunca” y el 7% respondió no saber cuáles son sus

responsabilidades. Con respecto a este grupo, si nos vamos a la teoría anterior, puede estar afectado por factores sociales y de la organización, por ejemplo, la falta de comunicación con sus superiores, o estilo de mando de estos.

Gráfica N°3. *¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?*



Fuente: Pregunta N°2 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Basado en los datos obtenidos el 20% respondió “siempre”, 20% respondieron “la mayoría de las veces”, el 27% fue el mayor porcentaje con la respuesta “algunas veces”, otro 20% respondió “casi nunca” y el 13% restante respondió “nunca”.

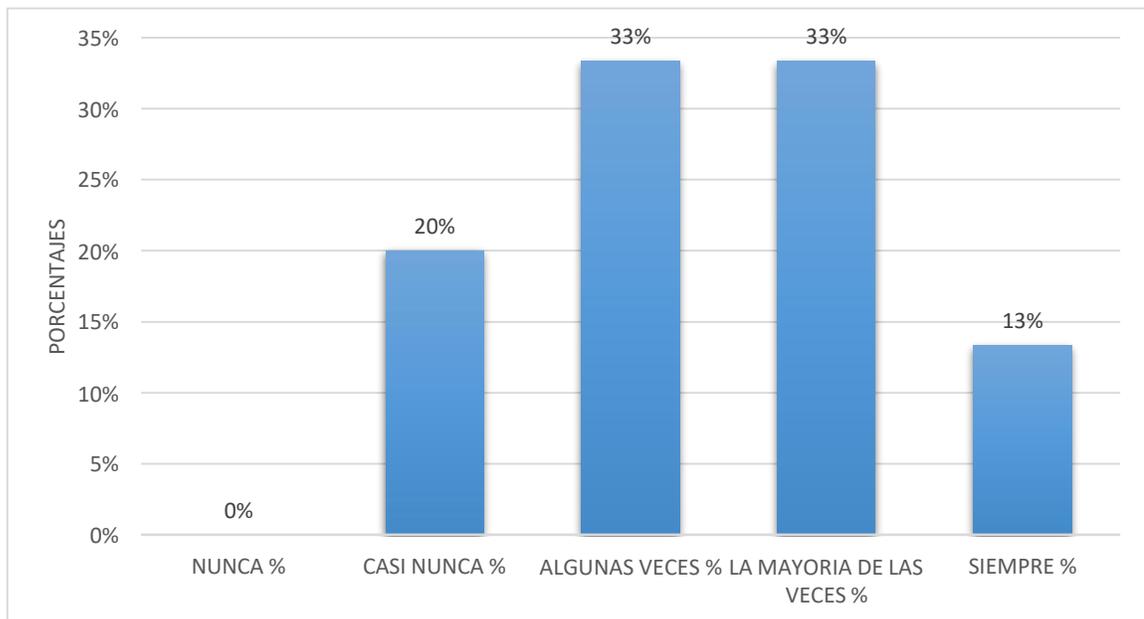
Solo el 20%, cuya respuesta fue “siempre” es capaz de organizar o llevar a cabo su tarea con eficacia y a su disposición al manejar la cantidad de trabajo que se les asigna. El 27%, siendo el porcentaje más elevado “en algunas ocasiones” es capaz de decidir sobre la cantidad de trabajo que tiene, puede ser debido a la prioridad o importancia de la tarea o porque existen casos donde se dan trabajos

imprevistos o de emergencia que se necesitan atender aparte de las responsabilidades ya establecidas.

En comparación con nuestros resultados, el porcentaje más elevado en el estudio (Valencia, 2015) fue del 41% que respondió “solo alguna vez” tener influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna. Respuesta homóloga a la alternativa “casi nunca”.

En nuestro estudio solo el 20% indicó “casi nunca” tener influencia en la cantidad de trabajo que se le asigna. Casi la mitad de los resultados obtenidos por Valencia. Las respuestas de los grupos que contestaron “casi nunca” y “nunca” se ven expuestos, a una de las causas de carga mental, siendo esta el ritmo de trabajo. Además de ello, también son afectados por uno de los factores que es: la cantidad de la tarea e información que se debe procesar. La exposición continua a estos factores desencadenan la carga mental de trabajo, provocando saturación mental, desatención, bajo rendimiento y propiciando la ocurrencia de errores en la ejecución de las tareas.

Gráfica N°5. *¿Recibe ayuda de su jefe(a) o superior (a) inmediato(a)?*

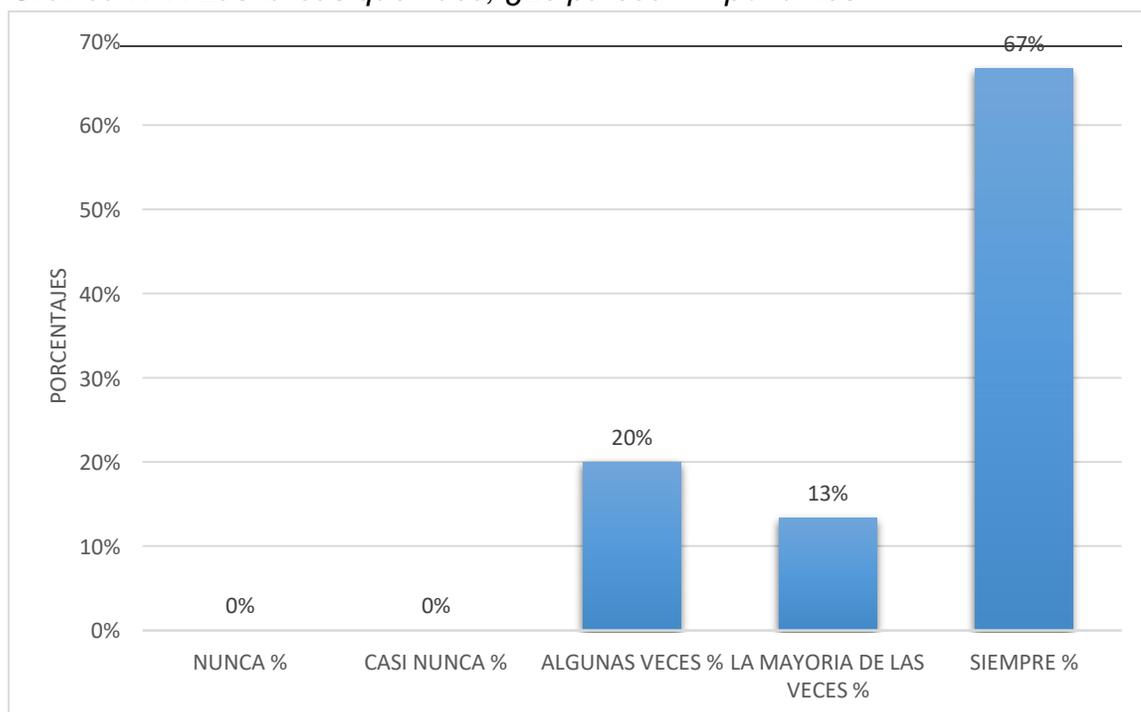


Fuente: Pregunta N°3 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

En este caso, solo el 13% respondió “siempre”, sin embargo, un 33% respondió “la mayoría de las veces”, es decir que la mayor parte del tiempo, el personal recibe apoyo de sus superiores. Nuestros resultados son un poco similares a los obtenidos en el estudio (Pozo, 2018) que toma como una de las dimensiones para riesgo psicosocial “el apoyo social y calidad de liderazgo” que abarca el recibir ayuda de compañeros o superiores mostrando que solo el 23% de la muestra considera recibir ayuda de parte de sus superiores. Ambos resultados muestran un bajo porcentaje en este aspecto. El recibir apoyo de los superiores ayuda a controlar el contenido de las tareas, facilita su ejecución al asignar tareas específicas a cada uno, evitando saturación mental, de este modo las tareas se realizarán con mayor eficacia y no solo mejorará el desempeño del recurso humano. Nuevamente se muestra uno de los factores sociales y organizacionales de la carga mental de trabajo (apoyo entre compañeros), pero se manifiesta favorablemente. El apoyo o trabajo en equipo es clave para el éxito de una empresa y realización de sus objetivos, además crea un entorno laboral más agradable, y empleados más motivados y productivos. Un 33% respondió “algunas veces” tener ayuda de sus jefes siendo una condición regular.

Un 20% del 100% manifiesta no percibir apoyo continuo de sus superiores. Esto desarrolla actitudes como inseguridad en el individuo, falta de confianza y motivación, factores que influyen en la capacidad de respuesta de los individuos.

Gráfica N°7. Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes?

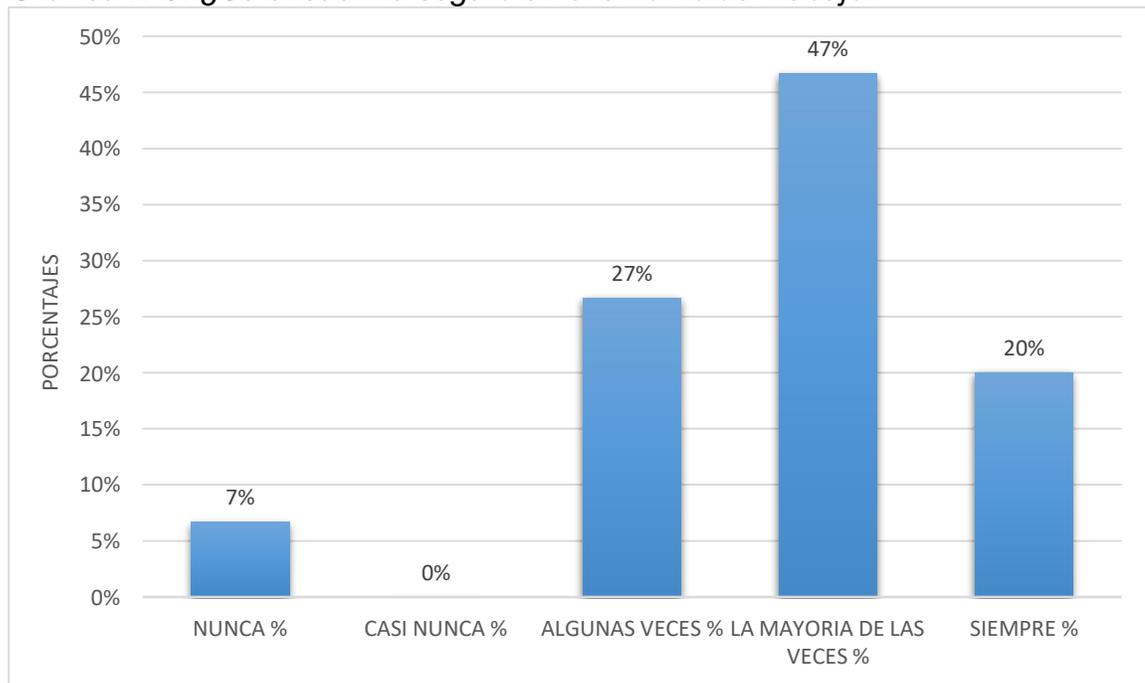


Fuente: Pregunta N°4 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

El 67% de los encuestados expresa que sus tareas son de gran importancia, seguido del 13% que respondió “la mayoría de las veces”, esto a mi concepto, se debe a que la mayor parte de los trabajos que realiza la empresa depende de la ejecución y aprobación de documentos elaborados por el personal de Seguridad y Salud Ocupacional, en cierto modo el arraigar demasiada importancia a una tarea, podría producir en el individuo tensión ocasionada por la presión mental (conceptos que engloban la carga mental según la norma UNE-EN ISO 10075-1:2017) que podría incitar la aparición de la carga mental de trabajo.

El 20% de los encuestados contestó “algunas veces” encontrándose en una posición neutra, este último formando el 100% de los encuestados, lo que determina, que la mayor parte de la población estudiada, les da importancia a sus tareas. Las opciones de respuesta “nunca” y “casi nunca”; ambas representaron el 0% de las respuestas.

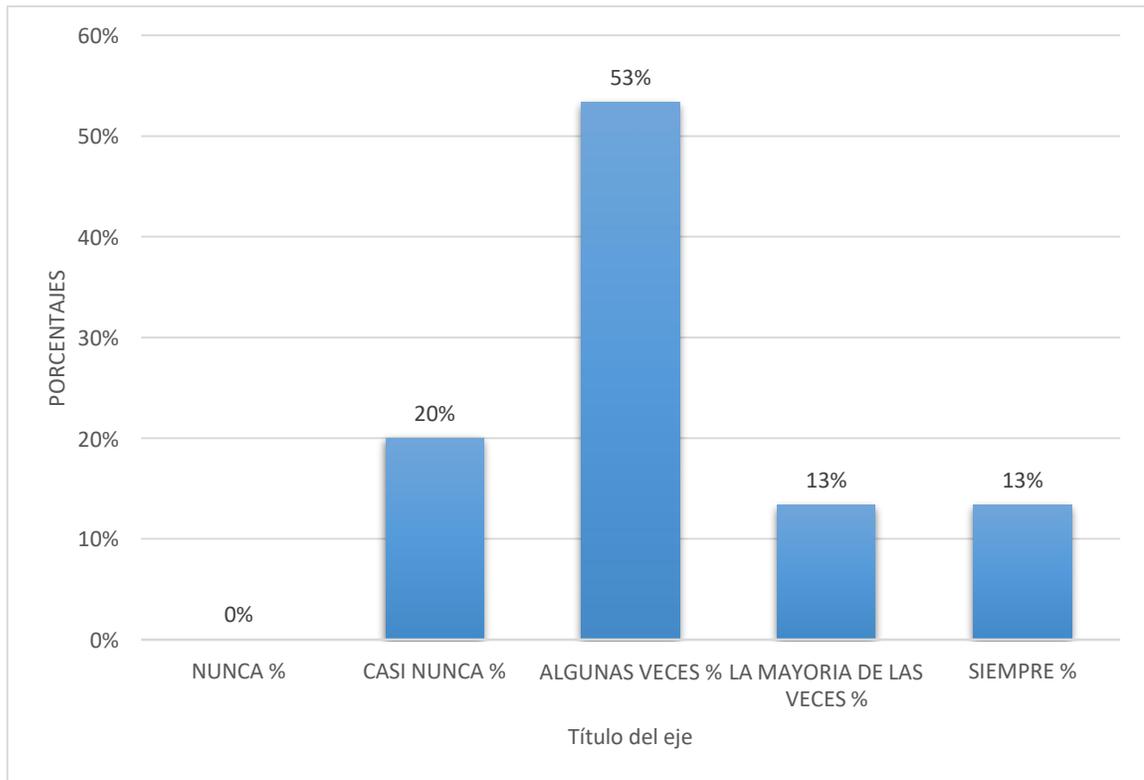
Gráfica N°9. ¿Se encuentra seguro en el entorno del trabajo?



Fuente: pregunta N°5 de la encuesta aplicada /estudiante graduando/T.Rivas/2021.

El 20% de los encuestados dijo sentirse seguro en el entorno de trabajo a comparación de un 47% que respondió “la mayoría de las veces” siendo el porcentaje más alto y un 27% expresó sentirse seguro solo “algunas veces”. Esto puede significar, que el entorno donde se desarrollan laboralmente es saludable, no solo referente a las características físicas del lugar, sino también a la existencia de buenas relaciones interpersonales, buena comunicación y el apoyo entre compañeros. Un 0% respondió “casi nunca” y el 7% respondió “nunca” sentirse seguro, este grupo puede estar experimentando ciertos factores ambientales como ruido y temperatura, que son riesgos presentes en algunas de las áreas de trabajo, llevándolos a experimentar cierto grado de inseguridad, debido a la exposición momentánea que se tiene a este tipo de riesgo. Estos factores no son muy relevantes, cuando se habla de la carga mental de trabajo, sin embargo, si pueden ocasionar molestias o alteraciones en el individuo afectando la concentración de los mismos.

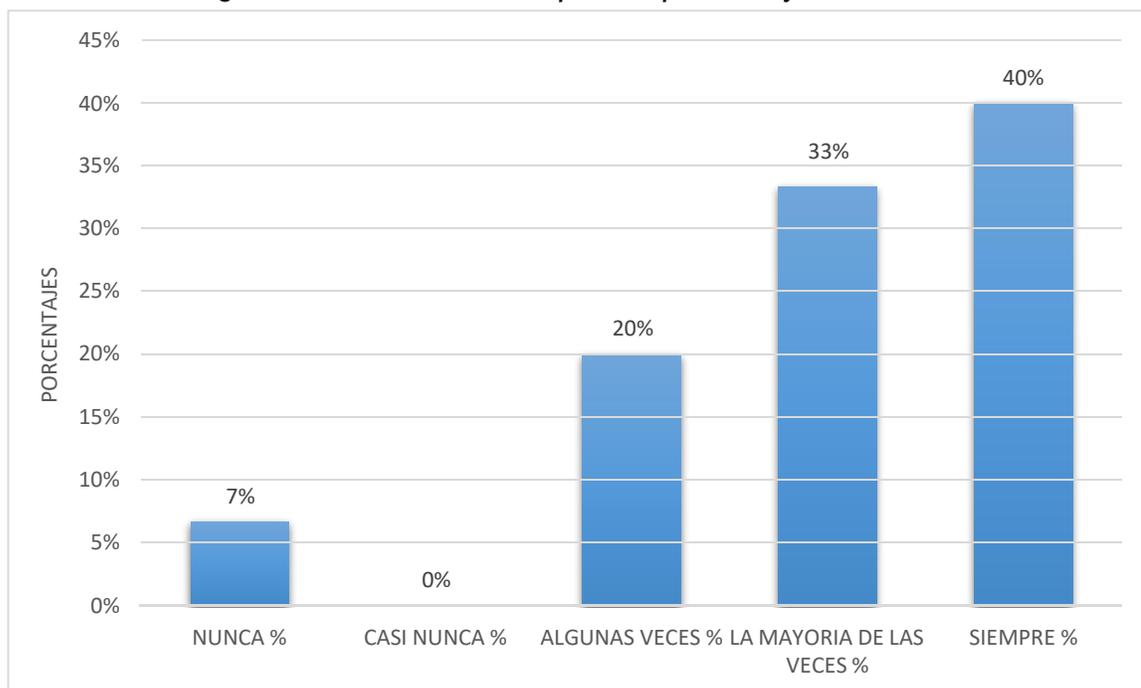
Gráfica N°11. ¿El trabajo suele realizarse sin interrupciones?



Fuente: pregunta N°6 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

“Algunas veces” fue la respuesta que obtuvo mayor porcentaje con el 53% siendo regular. Es decir, en ciertas ocasiones el recurso humano puede ejecutar su trabajo sin interrupciones. El 26% abarcan las respuestas “siempre” y “la mayoría de las veces” con un 13% cada una. Este grupo de la población tendrá mayor concentración y productividad al desempeñar sus funciones, sin embargo, pueden darse situaciones, donde si la captación de información y elaboración de respuesta es constante, puede verse excedida la capacidad mental. El 20% respondió “casi nunca” y el restante “nunca” con 0%. La interrupción del trabajo incide en la capacidad de respuesta del individuo, causando lentitud, baja productividad, no terminar el trabajo a tiempo y tener que llevar trabajo a casa interrumpiendo sus tiempos de descanso y desencadenando la fatiga.

Gráfica N°13. ¿El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es

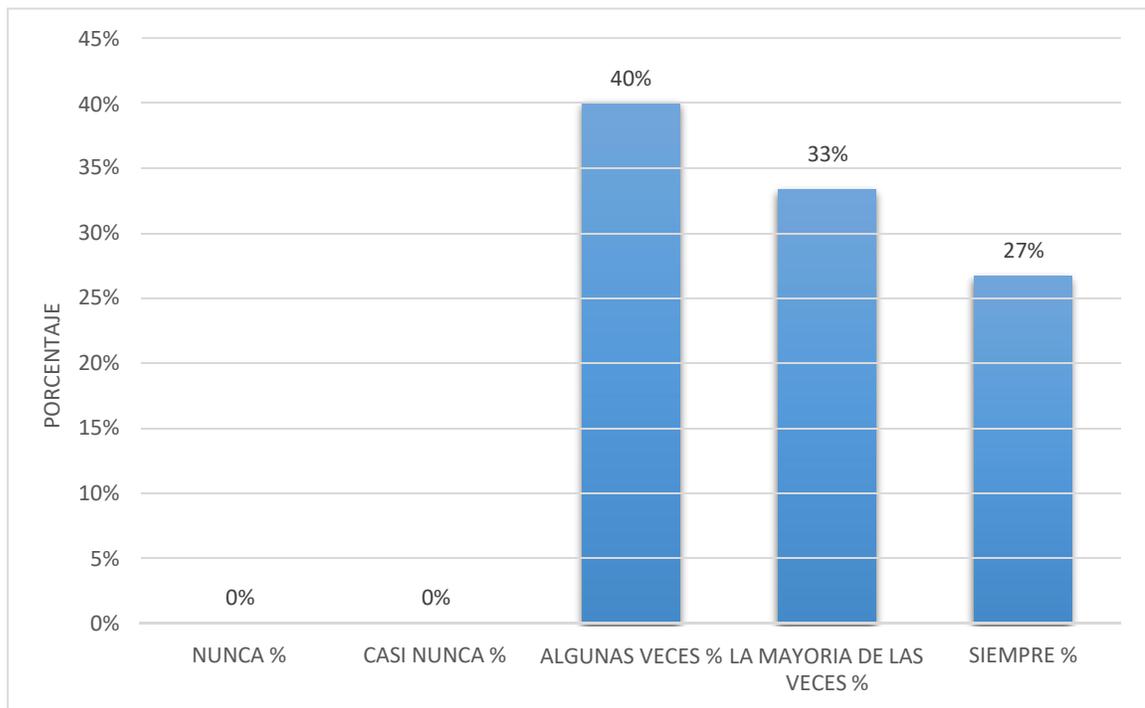


Fuente: pregunta N°7 de la encuesta aplicada /estudiante graduando/T.Rivas/2021.

El mayor porcentaje fue de 40% con la respuesta “siempre”; seguido del 33% respondiendo “la mayoría de las veces”. El personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional, manifiesta que el desarrollo de sus tareas demanda un alto nivel de atención, este aspecto es relevante a la hora de considerar la existencia de la carga mental; haciendo referencia a la definición de los autores Young y Staton que se refieren a la carga mental como: “El nivel de atención necesaria para equilibrar los estándares de desempeño que pueden verse alterados de acuerdo a los requisitos de la tarea...”. Este grupo puede estar experimentando cierta carga mental, por el factor de exigencias de la tarea, que comprende el cierto grado de atención, que necesita una persona durante la ejecución de una actividad y que, si se ve afectada, puede influir negativamente en el desempeño laboral. Los resultados de la investigación (Ceballos, y otros, 2015) concuerdan con los nuestros, donde el 64% manifiesta tener que mantener un nivel de atención constante y elevado durante la realización de sus actividades. El resto

de la población respondió lo siguiente: el 20% algunas veces, 0% casi nunca y el resto comprende el 7%.

Gráfica N°15. *¿Dispongo del tiempo necesario para realizar mi trabajo?*

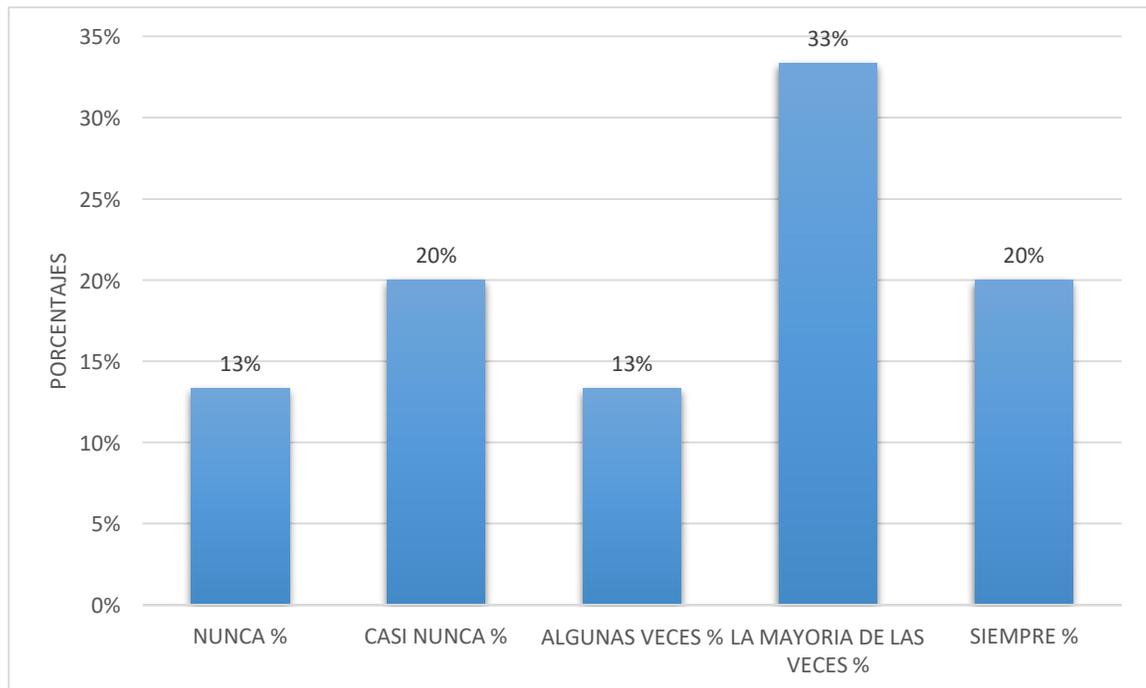


Fuente: pregunta N°8 de la encuesta aplicada /estudiante graduando/T.Rivas/2021.

El factor tiempo que comprende parte de los aspectos de la carga mental se presenta de forma positiva en esta gráfica. Muestra que el 27% de los encuestados dice tener “siempre” tiempo suficiente para el desempeño de su trabajo, seguido del 33% respondiendo “la mayoría de las veces” y el 40% que representó la mayoría de los encuestados dice tener el tiempo necesario solo “algunas veces”. Nuestros resultados difirieron de los obtenidos por (Morales, 2019) que muestran un riesgo alto con un 55%, en cuanto a falta de tiempo necesario para realizar sus labores.

Las opciones de respuesta “casi nunca” y “nunca” ambas recibieron 0%.

Gráfica N°17. ¿La distribución de la tarea es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?



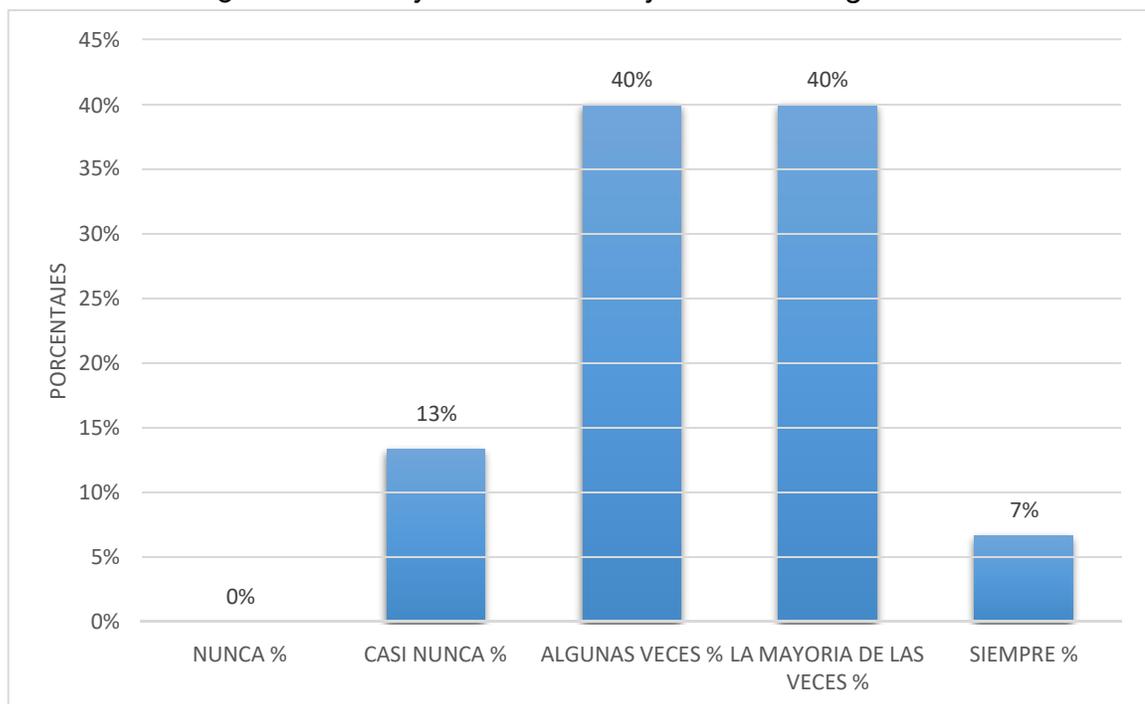
Fuente: pregunta N°9 de la encuesta aplicada /estudiante graduando/T.Rivas/2021.

De acuerdo a la distribución de la tarea, el 20% respondió que “siempre” la distribución es irregular y el 33% que fue el porcentaje más elevado respondió que “la mayoría de las veces” la distribución de la tarea es irregular, acumulándose el trabajo siendo afectados por la exigencia de la tarea en este caso, el contenido de trabajo que tiene que ver con la cantidad de información a procesar, estimulando un mayor procesamiento intelectual, además del factor tiempo, refiriéndose al requerido, para realizar todas las tareas y el tiempo de atención demandado para realizarlas. Partiendo de estos factores, podemos concluir que el personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional puede estar experimentando una carga excesiva de trabajo. Sin embargo, estos resultados contradicen los resultados manifestados, por la muestra en el enunciado número 8 (Ver gráfica N°8) donde el 27% dice “siempre” y el 33% que “la mayoría de las veces” disponen de tiempo necesario para realizar sus tareas.

El estudio (Zambrano, 2014) difiere con nuestros resultados. Según sus datos obtenidos el 48% de la muestra indicó que “siempre” la distribución de la tarea es irregular, presenta mayor porcentaje afectado por este factor en comparación a nuestro estudio. Por otro lado el estudio (Valencia, 2015) se acerca más, a nuestros resultados donde solo el 11% manifestó que “siempre” la distribución de la tarea es irregular representando un porcentaje bajo.

El 13% correspondiente a nuestro estudio respondió que solo “algunas veces” experimentan esta situación, siendo su exposición a la carga mental menor en este escenario específico. Por otro lado, el 20% respondió “casi nunca” y el 13% que “nunca” es irregular la distribución de las tareas, lo que quiere decir que la disposición de sus actividades es adecuada.

Gráfica N°19. *¿Al final de la jornada de trabajo me siento agotado?*

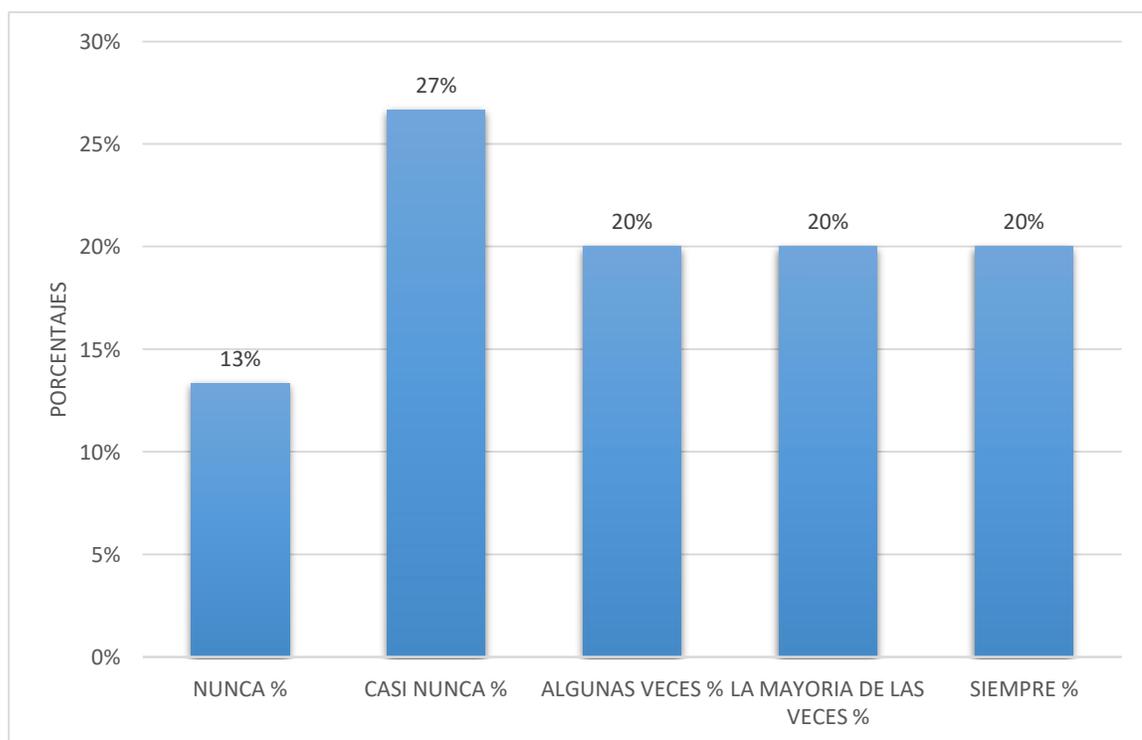


Fuente: pregunta N°10 de la encuesta aplicada /estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Solo el 7% de los encuestados respondió “siempre” estar agotado. La alternativa de respuesta “la mayoría de las veces” recibió un 40% de las respuestas y la opción “algunas veces” recibió 40% siendo regular. Mientras que solo el 13% dijo “casi nunca” sentirse agotado y la opción “nunca” recibió el 0%. Los resultados guardan un poco de similitud con el estudio (Guerra, 2013) donde el 49% manifestó sentirse cansado o agotado en su jornada de trabajo. Lo que quiere decir que son actividades demandantes, tanto en el ámbito mental como en el físico.

En el orden de ideas anterior, gran parte de la muestra en algunas ocasiones percibe agotamiento al final de la jornada laboral. El agotamiento es una de las principales manifestaciones de la fatiga mental, por lo que podemos decir que la mayor parte de esta población, puede estar sufriendo de este efecto ocasionado por la carga mental de trabajo. Cuando la ejecución de una tarea requiere un nivel de atención elevada, da lugar a la fatiga mental. Esto lo podemos evidenciar en la pregunta N°7 (¿El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado?) (Ver gráfica N°7), donde el 40% expuso que el nivel de atención al ejecutar sus tareas “siempre” es elevado. Podemos asociar esta respuesta a la aparición del agotamiento al final de la jornada de trabajo.

Gráfica N°21. ¿Está preocupado(A) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?

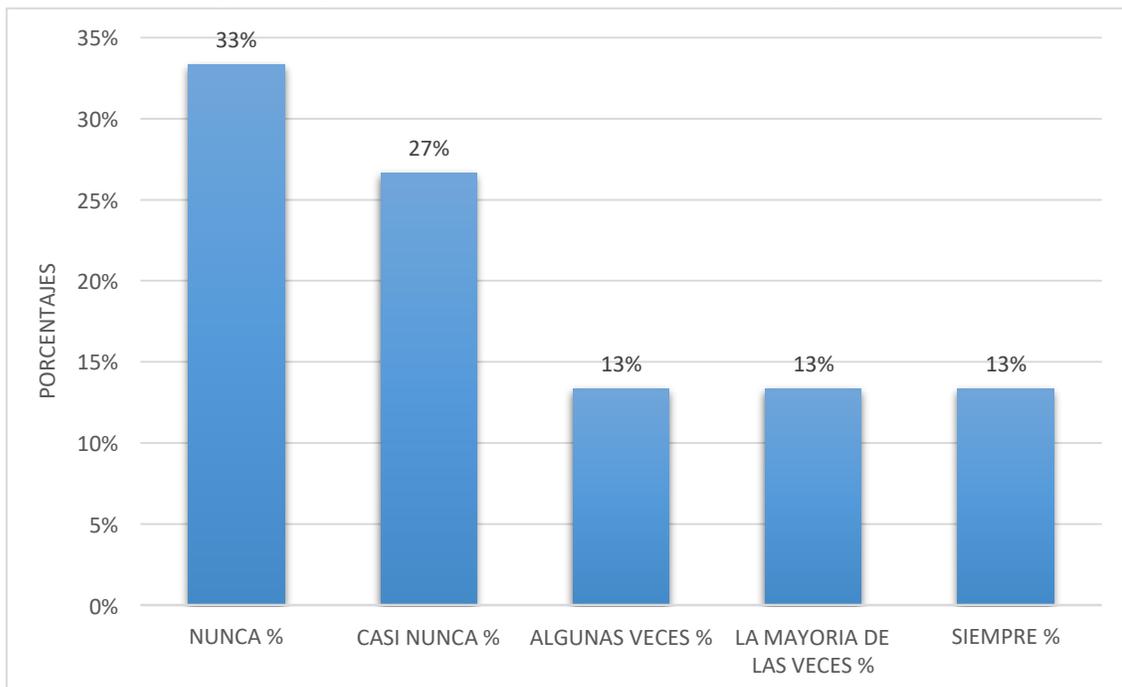


Fuente: pregunta N°11 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

A pesar de que la alternativa de respuesta “casi nunca” fue mayoría con un 27%, las opciones “siempre” y “la mayoría de las veces” representan el 40% ambas con un 20%. Esta preocupación de condiciones de trabajo y empleo (despido) es uno de los factores, objetivos en los que se clasifican los factores de riesgo psicosocial, afectando la salud de los trabajadores y su capacidad de respuesta al hacer sus labores. El pensar constantemente en este tipo de situación disminuye la concentración propiciando la ocurrencia de errores, durante sus labores e inclusive el desarrollo de accidentes de trabajo debido a la distracción. El estudio (Río & Olivares , 2010) concuerda con nuestros resultados, en el mismo se contemplaron las respuestas: siempre, la mayoría de las veces y algunas veces, representando que el 69% de la muestra, manifiesta estar preocupado con su condición de trabajo, ya sea despido o renovación de contrato. En el documento titulado “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias y buenas

prácticas” publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, la inseguridad contractual que abarca la preocupación de la existencia de trabajo en el futuro es uno de los principales riesgos psicosociales que afectan negativamente el bienestar mental de los trabajadores. (Moreno & Báez , 2010).

Gráfica N°23. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?



Fuente: pregunta N°12 de la encuesta aplicada /estudiante graduando/T.Rivas/2021.

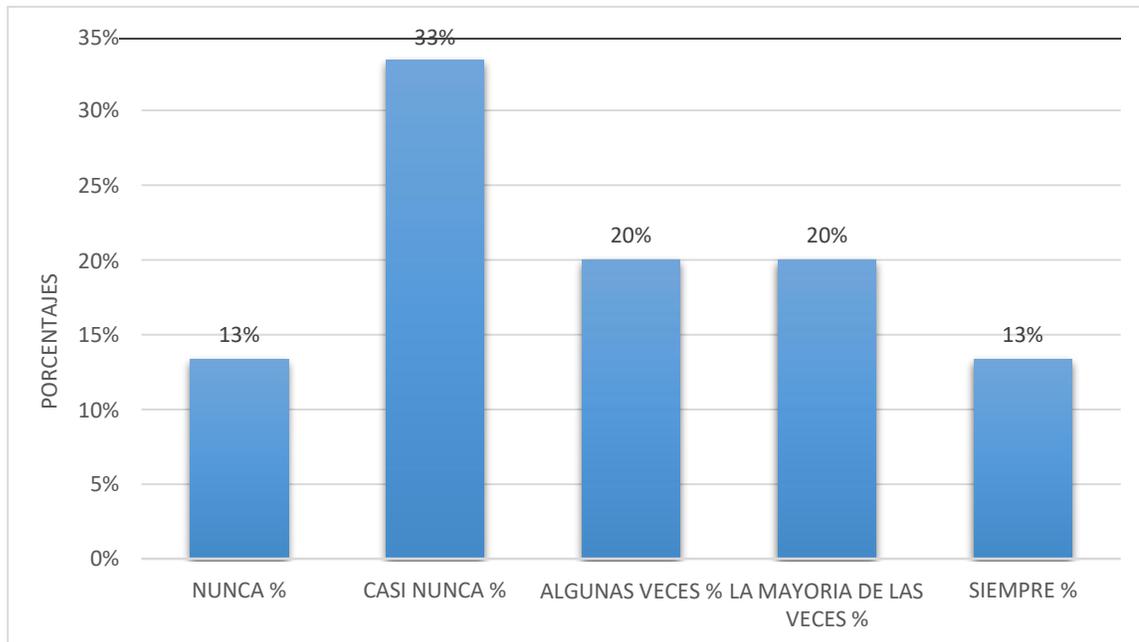
Las alternativas de respuesta “casi nunca” con un 33% y “nunca” con el 27% prevalecieron sobre las demás opciones. Resultados obtenidos del estudio (Pozo, 2018) contempló la dimensión “estima” como factor de riesgo psicosocial, la cual abarca el reconocimiento de los empleados, indicando que el 73% de la muestra no recibe reconocimiento por sus labores. Por otro lado, en la investigación realizada por (Ochoa, 2012) el 31% dice recibir el reconocimiento que merecen solo “algunas veces” resultados que difieren con ambos estudios. El personal no recibe el reconocimiento por sus labores, esto disminuye la motivación e interés al realizar su trabajo y tareas, llevando al poco esfuerzo en la ejecución de sus

actividades e incluso, generando cierto grado de apatía hacia su trabajo. Si nos vamos a la teoría anterior, la motivación e interés son factores individuales que intervienen en la rapidez de la capacidad de respuesta del individuo, frente a ciertas condiciones en el trabajo.

Los porcentajes restantes corresponden al 13% que respondió “algunas veces” siendo este regular, y 13% “la mayoría de las veces”, 13% “siempre” reciben el reconocimiento que merecen.

Es importante que las empresas o jefes reconozcas los esfuerzos y el trabajo de sus colaboradores, de esta manera se sentirán motivados, apreciados y parte importante del equipo, por ende, mejorará su desempeño laboral y al mismo tiempo contribuirá con el logro de los objetivos empresariales.

Gráfica N°25. *Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?*



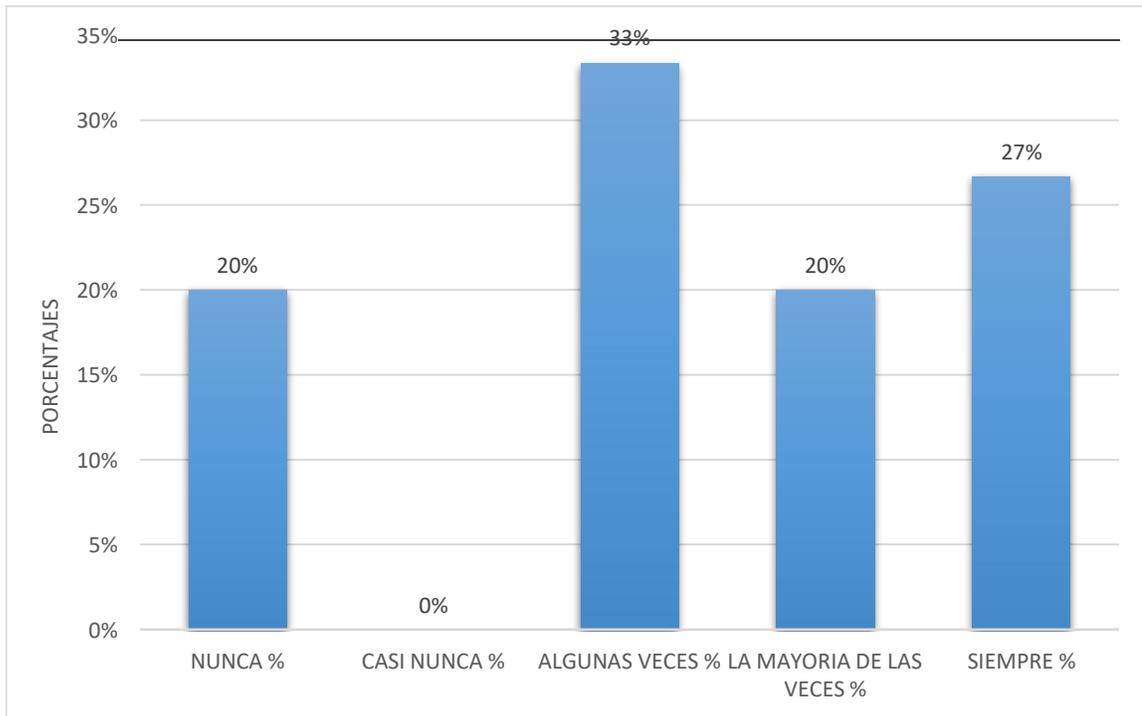
Fuente: pregunta N°13 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

La presencia de este factor extra laboral en la muestra, está representada por un bajo porcentaje solo con un 13% respondiendo “siempre” y un 20% “la mayoría de las veces”; este resultado contrasta con los obtenidos en el estudio (Acevedo , Sánchez, Farías, & Fernández, 2013) referente a la dimensión doble presencia donde el 29,2% manifestó “siempre” o “la mayoría de las veces” pensar en exigencias domésticas y familiares; ambos estudios mostrando porcentajes bajos. El 20% respondió “algunas veces” los cuales dicen pensar en estas situaciones durante el trabajo.

El pensar en situaciones domésticas o familiares no relacionadas con el trabajo, incrementan la presencia de riesgo psicosocial, afectando negativamente la salud del trabajador.

El 33% fue el porcentaje más elevado con la respuesta “casi nunca” y 13% “nunca” indicando que estos aspectos no son preocupaciones constantes para los encuestados, por lo que no se ven afectados por este factor extra laboral que aumenta la exposición a los riesgos psicosociales. El mismo estudio mencionado antes, muestra resultados similares donde el 34,8% expresó que “casi nunca” o “nunca” piensan en exigencias doméstica y familiares.

Gráfica N°27. *Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos?*

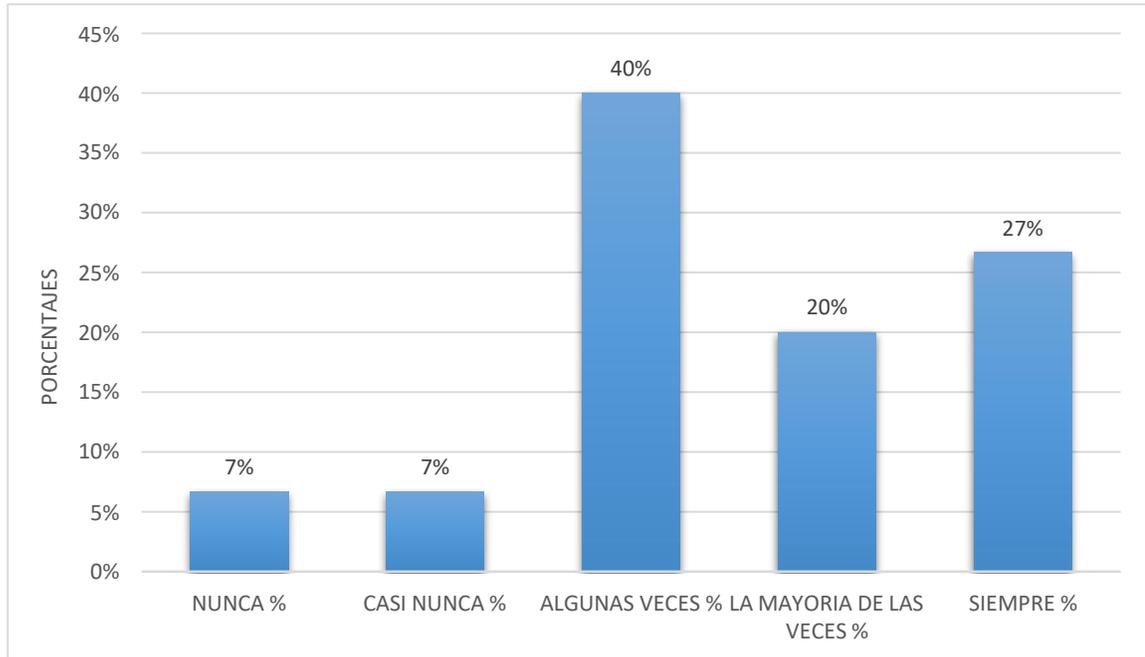


Fuente: pregunta N°14 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

El 27% indicó que sus jefes resuelven bien los conflictos mientras que el 20% contestó que esto se da “la mayoría de las veces”.

Como se ve representado en la gráfica, la resolución de conflictos que se puedan presentar en el entorno de trabajo, se da de forma regular siendo mayoría la opción de respuesta “algunas veces” con un 33%. Sin embargo, hubo un 20% el cual dijo que “nunca” se da la resolución de los conflictos efectivamente. Esto es importante, porque el resolver los conflictos forma parte de la organización del trabajo, en este caso influye el estilo de mando de los jefes, el cual es uno de los factores objetivos de los riesgos psicosociales. Resolver bien los conflictos fortalece las relaciones interpersonales y la comunicación entre compañeros de trabajo propiciando un entorno de trabajo más saludable y agradable. Este pequeño grupo que corresponde al 20% con la respuesta “nunca” puede estar presentando cierta tensión mental provocada por el ambiente en que desarrollan sus actividades.

Gráfica N°29. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?

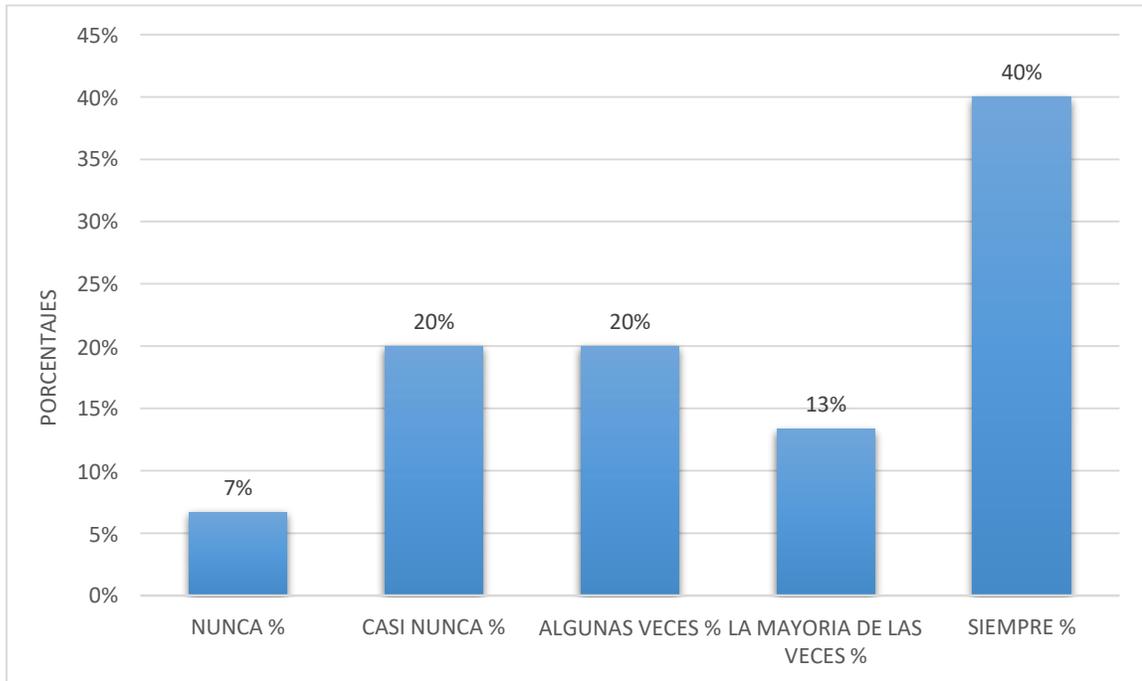


Fuente: pregunta N°15 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Para el 47% (tomando en cuenta las respuestas “siempre” y “la mayoría de las veces”) la empresa tiene gran importancia para ellos, representando un aspecto positivo de la percepción que tiene el personal de Seguridad y Salud Ocupacional con respecto a su empresa. Los resultados obtenidos en el estudio (Río & Olivares , 2010) concuerdan con los nuestros donde la muestra representada por un 73% manifiesta que su empresa tiene gran importancia para ellos. La importancia que representa la empresa para el individuo, se asocia con un ambiente de trabajo sano, donde el colaborador es capaz de desempeñarse exitosamente, desarrollar nuevas habilidades y lograr el crecimiento laboral. Esto se pone en evidencia en las preguntas 3 (Ver gráfica N°3) (¿recibe apoyo de su jefe o superior inmediato?) donde el 33% respondió “la mayoría de las veces” y 33% “algunas veces” y la pregunta 5 (Ver gráfica N°5) (¿se encuentra seguro en el entorno de trabajo?) donde el 47% contestó que “la mayoría de las veces” se siente seguro en su entorno.

El 40% siendo mayoría contestó “algunas veces” sentir importancia por su empresa, las opciones “casi nunca” y “nunca”, ambas recibieron el 7%.

Gráfica N°31. ¿Se siente cómodo y en confianza de poder expresar sus ideas dentro de su ambiente laboral?

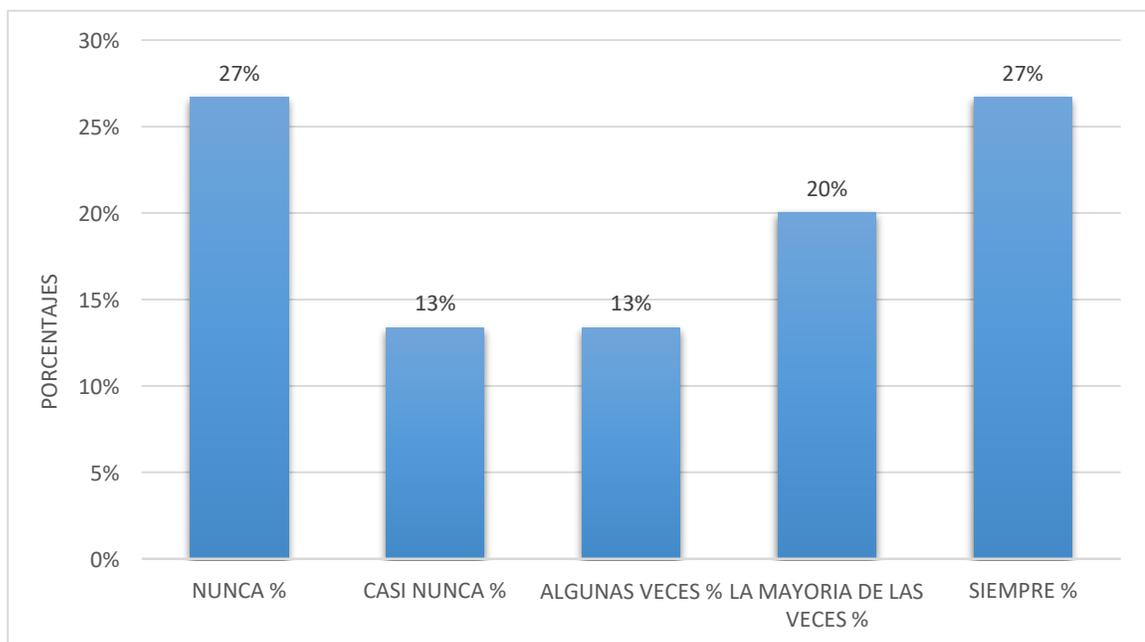


Fuente: pregunta N°16 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Dentro de los factores sociales y ambientales se considera que un entorno sano y cómodo para un individuo, es aquel en el que es capaz de expresar sus ideas y conocimiento siendo tomados en cuenta. El 40% siendo el mayor porcentaje respondió que “siempre” son capaces de expresar libremente sus ideas y aportes al trabajo, seguido del 13% que respondió “la mayoría de las veces”. Este ambiente aumentará la motivación y autoconfianza del trabajador, que son factores que repercuten en la rapidez de la capacidad de respuesta del individuo, aumentando el nivel productivo del trabajador.

Las opciones “algunas veces” y “casi nunca”, cada una cuenta con un 20% de las respuestas y el 7% restante corresponde a la opción “nunca”. Estos grupos en ocasiones, se ven afectados por los factores anteriormente mencionados y que influyen en gran medida sobre la carga mental que a un trabajador le puede suponer la realización de sus trabajos.

Gráfica N°33. *¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?*



Fuente: pregunta N°17 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

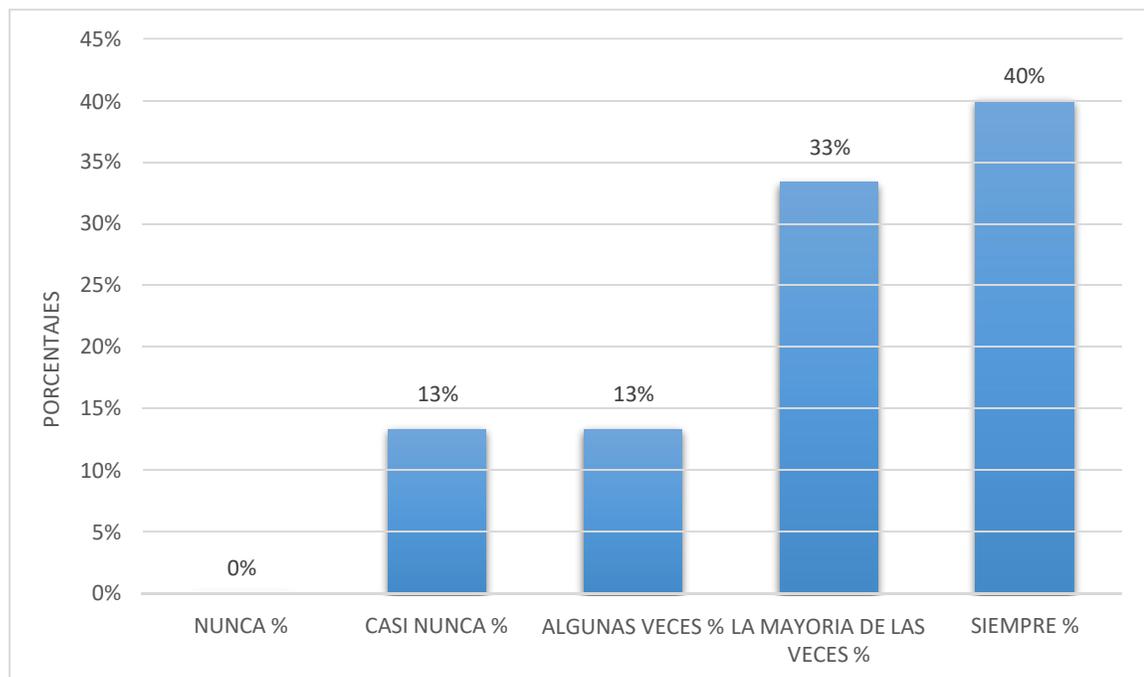
El 37% de la muestra comprendido entre las respuestas “siempre” y “la mayoría de las veces” deben esconder sus emociones en el trabajo, un 13% dijo solo “algunas veces” tener que esconder sus emociones.

Los resultados de la investigación de (Acevedo , Sánchez, Farías, & Fernández, 2013) en su estudio de las exigencias psicológicas emocionales muestra que el 49,6% indico que “siempre” o “la mayoría de las veces” deben esconder sus emociones en el trabajo, datos que tienen similitud con nuestros resultados.

En nuestra profesión es importante regular nuestras emociones; como profesionales debemos saber resolver las situaciones que se nos presenten sin dejarnos llevar por emociones como enojo, orgullo, tristeza y frustración a la hora de tomar una decisión. Además de ello, al dirigir un personal, los mismos pueden verse influenciados por nuestras emociones. Sin embargo, esto nos lleva a expresar emociones que no se sienten en ese momento, a modo de no generar conflictos, el hacer esto genera un gasto del recurso mental agotando al colaborador.

Diligenciar información y decisiones se relaciona con las emociones, por esta razón se debe tomar en cuenta el bienestar emocional de los individuos. Esto ayuda a desempeñar trabajos complicados de manera más efectiva, como el manejo de información, evaluación de opciones y exploración y elección de soluciones humanas a problemas. (De Arquer , 1999).

Gráfica N°35. *¿Debes atender varias tareas al mismo tiempo?*

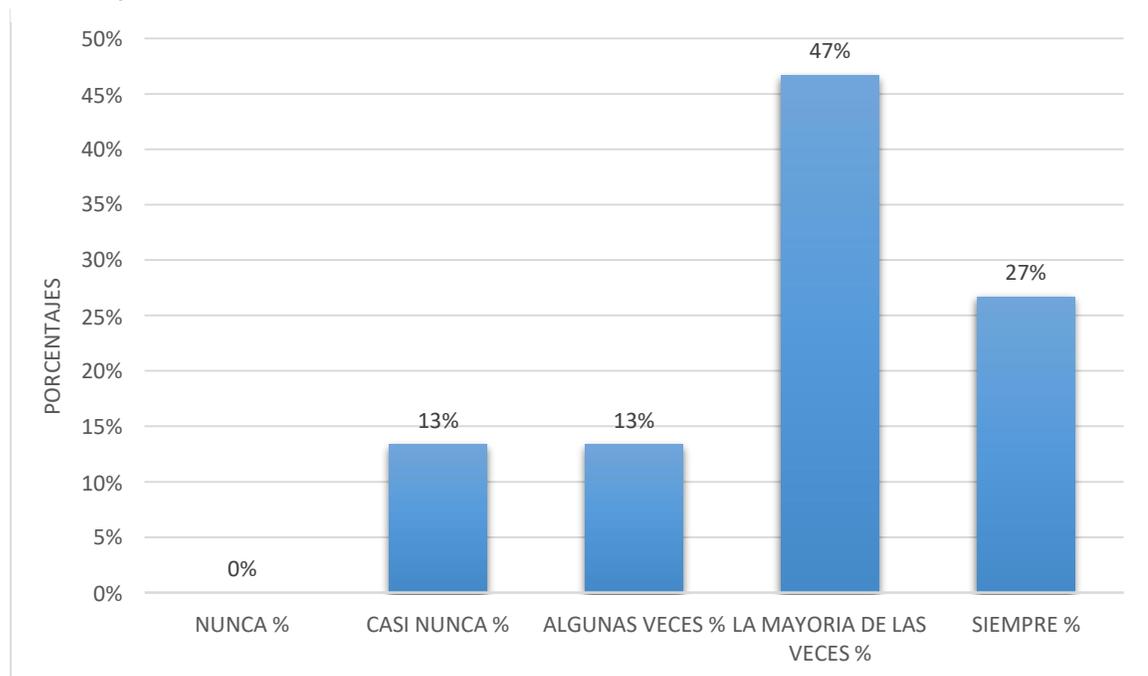


Fuente: pregunta N°18 de la encuesta aplicada/estudiante de graduando/T.Rivas/2021.

La ejecución de tareas simultáneamente o multitareas como se le conoce, provoca la disminución significativa de la concentración y memoria, al tener su atención dividida, disminuye la capacidad productiva del trabajador desencadenando la tensión mental y causando el aumento de errores continuos. Asimismo, provoca insatisfacción laboral, al no lograr culminar ninguna de las tareas o actividad asignadas. La importancia de esto recae en que estos efectos, no solo serán percibidos por el trabajador, sino que afectarán directamente los objetivos de la empresa.

Aquí se ven reflejados aspectos de las exigencias de la tarea, puesto que serán más complejas y su ejecución requerirá más tiempo. Esto incide sobre ese 40% (porcentaje más elevado), que respondió “siempre” a la pregunta; consecutivo al 33% que contestó “la mayoría de las veces”. El 13% manifestó que solo “algunas veces” realizan distintas tareas al mismo tiempo.

Gráfica N° 37. *¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista*



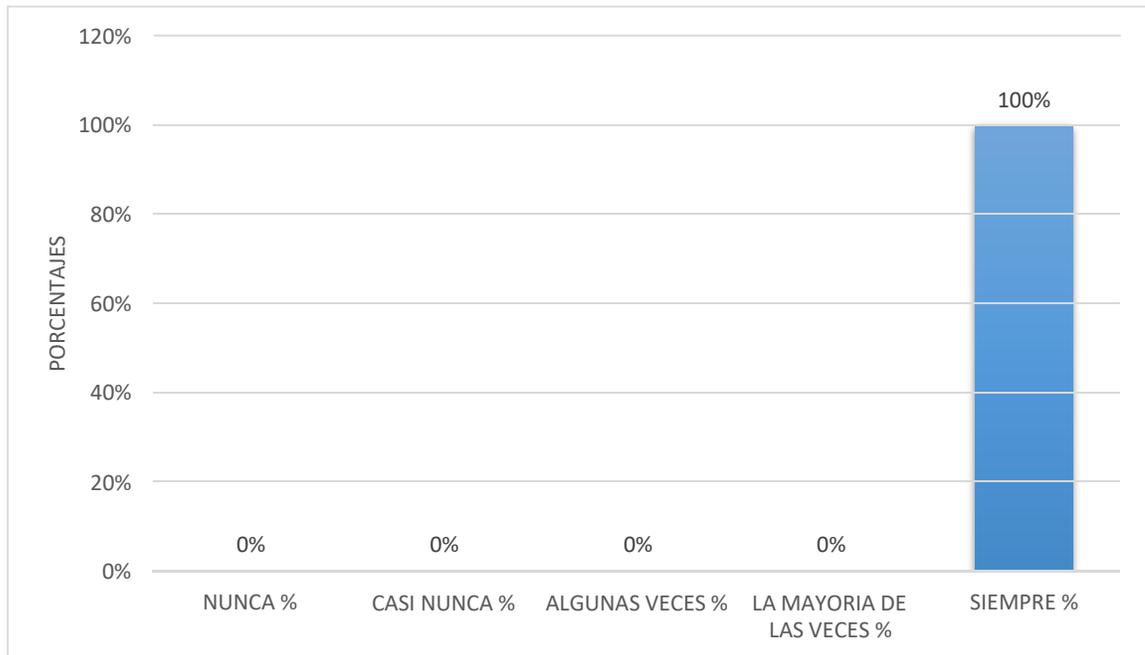
Fuente: pregunta N°19 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

El 27% respondió “siempre” interrumpir una tarea para ejecutar otra no prevista, el 47% que fue el porcentaje más elevado corresponde a la respuesta “la mayoría de las veces” esta pregunta guarda relación con la N°6 que dice: ¿el trabajo suele realizarse sin interrupciones? Cuyas respuestas representan el 26% entre las respuestas “siempre” y “la mayoría de las veces”. Estas preguntas se relacionan porque el realizar una tarea no prevista, ocasiona la interrupción de la tarea realizada en ese momento dado. Como se expuso anteriormente, interrumpir las tareas para realizar otras, ocasiona que no se concluya ninguna de las realizadas y, por lo tanto, la disminución del rendimiento y concentración, al dividirse la atención del individuo. En la 6° Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo., 2017) en el apartado de riesgos psicosociales, el 45% de la muestra, dijo tener que interrumpir sus tareas para realizar otras no previstas concordando con nuestros resultados.

El 13% respondió que solo “algunas veces” interrumpen sus tareas para realizar otras, es decir que su atención y concentración pueden ser estables, en comparación con el grupo anterior.

El porcentaje restante corresponde a la respuesta “casi nunca” con un 13% y 0% “nunca”.

Gráfica N°39. *¿Estaría de acuerdo con el reconocimiento en cuanto a funciones y responsabilidades en lo que respecta a la Implementación y mejora de la Seguridad y Salud Ocupacional?*



Fuente: pregunta N°20 de la encuesta aplicada/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

El 100% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta pregunta. Esto se debe a que la mejora de la implementación de la Seguridad y Salud Ocupacional en las empresas es de gran importancia ya que, mediante ella, se detectan fallas en el ambiente laboral, se evalúan los riesgos o factores existentes y eso nos ayudará realizar las correcciones pertinentes, desarrollar técnicas, y aplicar las medidas preventivas necesarias, a manera de evitar que el trabajo dañe la salud del trabajador. El objetivo es crear ambientes de trabajo más seguros, puestos de trabajo más adecuados, que permitan ejecución digna de tareas por parte de los trabajadores. Todo esto ayuda a evitar posibles lesiones o enfermedades que puedan derivar de las actividades realizadas en el trabajo.

Una población de trabajo sana representa gran porcentaje del éxito de las empresas. La experiencia, conocimiento, habilidades del recurso humano son los motores de los procesos productivos en las empresas

PRUEBA DE HIPOTESIS

Para comprobar la correlación entre variables independientes se usa la medida Rho de Spearman.

Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

- Las variables no siguen una distribución normal.
- Relación entre variables ordinales.
- Muestras pequeñas. $n \leq 30$

Interpretación

$$r_s = \begin{cases} -1 & \text{Asociación negativa} \\ 0 & \text{No hay asociación} \\ 1 & \text{Asociación positiva} \end{cases}$$

- Coeficiente Interpretación
- 0 – 0,2 Relación muy baja
- 0,2 – 0,4 Relación baja
- 0,4 – 0,6 Relación moderada
- 0,6 – 0,8 Relación alta.
- 0,8 – 1 Relación muy alta
- 1 Relación perfecta

Tabla N°1 Correlaciones Rho Spearman

Correlaciones Rho Spearman		EFECAR	FRIES	
Rho de Spearman	Efecto carga mental(EFCAR)	Coeficiente de correlación	1.000	.900*
		Sig. (bilateral)	.	.037
		N	5	5
	Factor de riesgo psicosocial(FRIES)	Coeficiente de correlación	.900*	1.000
		Sig. (bilateral)	.037	.
		N	5	5

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis

Ha: La carga mental como factor de riesgo psicosocial, provoca efectos sobre el desempeño del personal de Seguridad y Salud ocupacional de Cervecería Nacional.

Ho: La carga mental como factor de riesgo psicosocial no provoca efectos sobre el desempeño del personal de Seguridad y Salud ocupacional de Cervecería Nacional.

De la tabla N°1, se aprecia que el coeficiente de correlación 0.900 indica que existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral). Además, este valor nos indica una correlación muy alta o positiva (0.900); por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa ya que $p < 0,005$ ($0.037 < 0.005$), donde los efectos de carga mental y factor de riesgo psicosocial, se relacionan de manera directa y significativa en el Personal de Seguridad y Salud Ocupacional de Cervecería Nacional. Por lo que podemos decir que la evaluación y control de la carga mental, disminuye los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del centro, tal como se ha planteado en este trabajo investigativo.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado esta investigación podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- Los riesgos psicosociales a pesar de haber tomado importancia recientemente, han estado presentes desde que existió el trabajo y hoy en día, podemos ver que tan importantes son sus efectos, para la salud del trabajador y las consecuencias que ocasiona a la organización donde laboran.
- Al ser Profesionales en Seguridad y Salud Ocupacional nos enfocamos en proteger y salvaguardar la salud del personal a nuestro cargo, sin embargo, dejamos un poco de lado nuestra propia salud y bienestar, a manera de cumplir con nuestra responsabilidades y exigencias de nuestros superiores.
- Luego de haber analizado los enunciados desarrollados para medir la variable de carga mental de trabajo, a partir de los indicadores cantidad de trabajo y ambiente alrededor plasmados en nuestra tabla de operacionalización, podemos concluir que las situaciones que más causan carga mental en nuestra muestra son las relacionadas con la cantidad de trabajo. (Ver Grafica N° 7,9,10,18). Siendo las siguientes:

Nivel de atención: El 40% de la muestra manifestó que siempre el nivel de atención a mantener para desarrollar una tarea es elevado seguido del 33% que indico que la situación se da la mayoría de las veces. (Ver Gráfica N°7)

Acumulación de trabajo: El 33% indico que la mayoría de las veces se da una mala distribución de la tarea (Ver Grafica N°9) causando la acumulación del trabajo, podemos decir que esto afecta en gran medida ya que en el enunciado Agotamiento luego de la jornada: a raíz de los factores anteriores el 40% de la muestra, “la mayoría de las veces” se siente agotado una vez terminada su jornada de trabajo. (Ver Gráfica N°10).

A partir de las afirmaciones anteriores concluimos que el factor de carga mental que se está presentando, es el relacionado con las exigencias de la tarea que abarca la cantidad de trabajo, al acumularse las mismas y la complejidad relacionada al nivel de atención. También se presenta el factor tiempo, en este caso la distribución irregular, provoca falta de tiempo para el desempeño del trabajo. Todo esto condiciona el agotamiento, luego de la jornada laboral, presentándose la fatiga como efecto más evidente de la carga mental de trabajo.

- En cuanto a la variable de riesgo psicosocial en los trabajadores de SSO, los ítems que más se destacaron en relación al indicador desgaste emocional fueron esconder sus emociones, el 27% siendo el mayor porcentaje de los trabajadores contestó que siempre deben esconder sus emociones (Ver Gráfica N°17); reconocimiento que merecen, el 38% respondió nunca recibir el reconocimiento correspondido por sus esfuerzos en el trabajo (Ver Gráfica N°12). Por otro lado, referente al indicador responsabilidades de tareas los aspectos que más destacaron fueron la interrupción de la tarea, para realizar otra que no se contempló con el 47% respondiendo que la mayoría de las veces (Ver Gráfica N°19) deben hacer tareas no previstas relacionándose con el siguiente aspecto donde el 40% dijo tener que realizar varias tareas al mismo tiempo (Ver Gráfica N° 18).

Estos aspectos presentes propician la aparición de la carga mental de trabajo y sus efectos provocando desatención, bajo rendimiento y poca concentración.

- A pesar de la percepción que se tenía al comienzo de la investigación, sobre los efectos de la carga mental en el desempeño laboral, luego de aplicada la encuesta, la mayoría de los ítems se presentan de forma positiva lo que quiere decir que la mayoría no experimenta carga mental, ya sea porque disponen de mejor organización o saben cómo manejarla, no obstante, existe una parte de la muestra que si está experimentando la carga mental como se ve reflejado en los porcentajes.
- Se pudo evidenciar a partir de los resultados que solo son ciertos factores los que están afectando al personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional, en cuanto a carga mental se refiere, sin embargo, a pesar de ser un grupo pequeño, sí se logró comprobar la existencia del riesgo psicosocial.

LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN Y RECOMENDACIONES

Limitaciones

- Dificultad para escoger un tema.
- Información limitada.
- Falta de población suficiente para aplicación de la encuesta.

Recomendaciones

- Presentar una Ponencia sobre los resultados de la investigación, para informar a los empleados y superiores sobre el problema presente y de ese modo implementar las medidas necesarias.
- Mejorar la gestión y distribución del trabajo por parte de los superiores, para evitar que se acumulen las tareas.
- Recomendamos elaborar horarios que permitan tomar pequeños descansos entre jornadas, para evitar el agotamiento y mejorar el rendimiento del personal de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Sugerimos crear métodos o estrategias que permitan mayor organización del trabajo con el fin de disminuir la carga mental de trabajo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA E INFOGRAFÍA

- Acevedo , G., Sánchez, J., Farías, M., & Fernández, A. (diciembre de 2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba. *Revista Ciencia y Trabajo*, 15(48). Argentina. Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000200018&script=sci_arttext&tlng=es
- Antacli, G. C. (12 de abril de 2017). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: UNA ALTERNATIVA PARA LAS PATOLOGÍAS EXTRASISTÉMICAS. *Revista Ideides*. Obtenido de <http://revista-ideides.com/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-alternativa-para-las-patologias-extrasistemicas/#:~:text=En%20efecto%2C%20los%20factores%20como, en%20el%20trabajo%20y%20las>
- Aranguren Álvarez, W. (2014). Carga Mental en el trabajo. *Revista Sapienza Organizacional*, 1(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603003.pdf>
- Arquer, I. d. (1998). *Carga mental de trabajo: fatiga*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Higiene en el Trabajo. : https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_445.pdf/a0a57c8d-2ae3-445b-b525-b57d0ad54592#:~:text=Se%20define%20la%20fatiga%20mental,temporal%20de%20la%20presi%C3%B3n%20mental.
- Briones, I. (2014). Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino. *Tesis de maestría*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.pdf>

- Caja de Seguro Social. (s,f). *Salud y Seguridad Ocupacional*. Obtenido de Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional: <http://www.css.gob.pa/sisso/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Salud%20y%20Seguridad%20Ocuacional.pdf>
- Cardenas, D., González, J., & Perales, J. (2015). *Revista Psicologica de Deporte*, 24(1), 91. Obtenido de Revista Psicologica de Deporte : <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235139639011.pdf>
- Carro, D. M. (2013). *Derecho del trabajo y los Riesgos Psicosociales* . Obtenido de Sala Segunda Corte Suprema de Justicia : https://salasegunda.poder-judicial.go.cr/revista/Revista_N14/contenido/pdfs/01-derechotrabajo.pdf
- Carvajal, M. (2015). Como el nivel de carga de trabajo mental influye en el rendimiento laboral de los directivos departamentales del edificio Central Del G.A.D.P.P. *Informe Final trabajo de titulación de Psicología Industrial*. Universidad Central de Ecuador.
- Ceballo, P., Rolo, G., & Hernandez , E. (marzo de 2015). Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en unidades criticas. *Revista Latino-Americana de Enfermeria*. Brasil. Obtenido de https://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Días , D., Paravic, T., & Burgos, M. (abril de 2015). Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras . *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(2). Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000200018&script=sci_arttext&tlng=es
- Cedeño, O. (7 de febrero de 2020). *CAPPS DE VACAMONTE, PREVIENE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PUESTOS DE TRABAJOS*. Obtenido de Caja de Seguro Social: <http://www.css.gob.pa/web/7-febrero-2020ak.html>

- Chirinos, F. (2 de mayo de 2018). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano : <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/686/web/index.html>
- Colex. (19 de febrero de 2020). Carga mental de trabajo en la Prevención de Riesgos Laborales. *Revista Iberley*. Obtenido de <https://www.iberley.es/temas/carga-mental-trabajo-prl-9841>
- Cordoba, A., & Patiño, D. (2016). Análisis de los factores de riesgo psicosocial intra, extralaborales y estrés evidenciados en el Hospital Geriatrico San Isidro E.S.E de Manizales 2014-2015. *Tesis*. Universidad de Manizales. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13383/1/TESIS%202013%20-%20MA.%20DEL%20PILAR%20GUERRA%20-%20PSIC.%20IND.pdf>
- Cox, T., & Leka, S. (2008). *Guidance on the european framework for psychosocial risk management*. Obtenido de http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/prima-ef_brochure_english.pdf
- Cuevas, A. (2019). La realidad de la carga laboral mental como factor de riesgo psicosocial en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué. *Tesis*. Universidad EAN, Ibagué. Obtenido de https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9730/CuevasAngelic_a2019.pdf;jsessionid=3D3C6E26AE1FD4A8F15929EDA99B550B?sequence=1
- Dalmau, I. (2008). Evaluación de la carga mental en las tareas de control: tecnica subjetiva y medidas de exigencia . *Tesis doctoral*. Universidad Politecnica de Catalunya. Departamento de organización de empresas. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6777/01ldp01de01.pdf>
- De Arquer , I. (1999). *Carga mental de trabajo: Factores*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del trabajo:

https://autoescuelasprl2016.saludlaboral.org/wp-content/uploads/2016/12/ntp_534.pdf

Diario Oficial de la Federación . (23 de octubre de 2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención*. Obtenido de Secretaría de Gobernación:

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Ferrer, R. (2004). Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización. *Anuario de Psicología*. Universidad de Barcelona. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/61803/96264>

Giner, C. (7 de diciembre de 2012). *Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de https://www.academia.edu/24749763/EVALUACION_DE_RIESGOS_PSICOSOCIALES_EN_EL_TRABAJO

Guerra, M. (2013). Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Diteca S.A. *Tesis*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13383/1/TESIS%202013%20-%20MA.%20DEL%20PILAR%20GUERRA%20-%20PSIC.%20IND.pdf>

Hacker, W. (1998). *Carga mental de trabaj*. Obtenido de Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo : <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo+29.+Ergonom%C3%ADa>

Hernandez, S. (14 de abril de 2013). Población y Muestra. *Seminario de Tesis*. Obtenido de

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf

HGV. (10 de Septiembre de 2020). *La sobrecarga de trabajo afecta la salud mental*. Obtenido de El Mercurio : <https://ww2.elmercurio.com.ec/2020/09/10/la-sobrecarga-de-trabajo-afecta-a-la-salud-mental/>

Instituto Mexicano del Seguro Social . (18 de agosto de 2018). *Riesgos Psicosociales en las empresas mexicanas* . Obtenido de <https://prevencionar.com.mx/media/sites/3/2018/08/Riesgos-Psicosociales-Empresas-Mexicanas.pdf>

Instituto Nacional de Normalización . (15 de septiembre de 2017). *ISO 10075-1:2017*. Obtenido de Principios Ergonomicos Relativos a la Carga de Trabajo Mental : <https://ecommerce.inn.cl/iso-10075-1201764281>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (2007). *IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Obtenido de <https://www.observatoriovascosobreacoso.com/wp-content/uploads/2015/12/VI-ENCUESTA-NACIONAL-CONDICIONES-TRABAJO-INSHT.compressed.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (marzo de 2017). 6° Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96082/Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo+6%C2%AA+EWCS/abd69b73-23ed-4c7f-bf8f-6b46f1998b45>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo . (diciembre de 2019). *Carga Mental* . Obtenido de INSST: <https://www.insst.es/documents/94886/524376/DTECargaMental.pdf/5a3492ae-9ef0-41fd-b538-385c682ba42f>

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo . (18 de julio de 2019). *Normativa Técnica de la carga mental* . Obtenido de <https://www.insst.es/normativa-tecnica-carga-mental>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional. (2020). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de INSST: <https://www.insst.es/riesgos-psicosociales2>
- Instituto Navarro de Salud Laboral . (2020). *Riesgos por carga, física o mental, en el trabajo* . Obtenido de Unidad didáctica 3: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
- Junta Directiva de la Caja de Seguro Social. (17 de Febrero de 2011). *Resolución N° 45588-2011-JD*. Obtenido de Prevención de Riesgos-Salud y Seguridad Ocupacional: <http://www.css.gob.pa/guiastecnicasriesgos.html>
- Laboral, I. N. (2020). *Riesgos por carga, física o mental, en el trabajo*. Obtenido de Unidad didáctica 3 : <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
- Lara, Á. (mayo de 2019). *La carga mental de Trabajo* . Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo : <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/La-Carga-Mental-de-trabajo.pdf>
- Lopez, M. L. (2017). Carga mental y su relación con variables sociodemográficas, laborales y de salud en trabajadores de una administración pública. *Tesis de doctorado*. Universidad Católica de Murcia, España. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/2497/Tesis.pdf?sequence=1>
- Ministerio de Protección Social. (julio de 2008). *Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Obtenido de Departamento

Administrativo del Servicio Civil Distrital:
<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>

Ministerio de Protección Social. (julio de 2008). *Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Obtenido de Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital:
<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional>.

Ministerio de Trabajo de Colombia. (julio de 2019). *Resolución 2404*. Obtenido de Secretaria Juridica Distrital:
<https://www.secretaríajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2404-2019>

Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social . (30 de diciembre de 1971). *Código de Trabajo* . Obtenido de Decreto de Gabinete N°252:
<https://www.mitradel.gob.pa/trabajadores/codigo-detrabajo/>

Ministerio del Trabajo. (julio de 2019). *Resolución 2404*. Obtenido de Secretaria Juridica Distrital:
<https://www.secretaríajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2404-2019>

Monte, P. R. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y salud Ocupacional*, 29(2). Obtenido de <https://scielosp.org/article/rpmesp/2012.v29n2/237-241/>

Morales, K. (2019). Factores de riesgo psicosocial, carga mental y estrés laboral en conductores de buses interurbanos de la provincia de Biobío. *Tesis* .

Universidad de Concepción, Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/xmlui/bitstream/handle/11594/636/KATHERINE%20MORALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno , B., & Báez , C. (2010). *Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Universidad Autonoma de Madrid: https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf

Moreno, B. (2011). Factores y Riesgos Iborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57. Madrid, España. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Morrero, E. (2015). Carga mental y Hábitos de vida saludable. *Tesis de licenciatura*. Universidad de la Laguna. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3107/Carga+Mental+de+Trabajo+y+Habitos+de+Vida+Saludables.pdf;jsessionid=10DC1217B21019C45999D6264C384A57?sequence=1>

Nogareda, C. (1986). *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. Obtenido de INSST: https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048

Observatorio de riesgos psicosociales . (enero de 2012). *Factores Psicosociales* . Obtenido de Fichas de prevención : http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Ochoa, V. (2012). Efectos de la Carga Mental en el Personal Médico del Área de Consulta Externa del Hospital General Provincial "Isidro Ayora" del Cantón Loja, Provincia de Loja. *Tesis de grado*. Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2015/1/102456.pdf>

Organización Iberoamericana de Trabajo y Salud, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo . (2011). *I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud* . Obtenido de Borge & Asociados : <http://borgeyasociados.com/primer-encuesta-centroamericana-sobre-condiciones-de-trabajo-y-salud-2011/>

Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Que son y cómo se evalúan. *Revista CESS Salud Pública*, 2(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224#:~:text=Los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial,de%20leyes%20para%20la%20identificaci%C3%B3n>

Perez, T. (2017). *Influencia de las dimensiones de carga mental de trabajo sobre tensión mental, y efectos de las demandas emocionales en fatiga mental* . Universidad de La Laguna . Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5607/Influencia%20de%20las%20dimensiones%20de%20Carga%20mental%20de%20trabajo%20sobre%20la%20Tension%20mental%2C%20y%20los%20efectos%20de%20las%20demandas%20emocionales%20en%20Fatiga%20mental.pdf?sequence=1&>

Pérez, Y. (29 de abril de 2020). *La seguridad y salud en el trabajo pueden salvar vidas*. Obtenido de La Estrella de Panamá: <https://www.laestrella.com.pa/cafe-estrella/cultura/200429/seguridad-salud-salvar-vidas>

- Pozo, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de. *Tesis de maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador .
- Remón, B. (19 de abril de 2013). Factores determinantes de la carga mental de trabajo. *Departamento de prevención CEN(396)*. Obtenido de <http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=101&id=2059&sec=4>
- Río, M. d., & Olivares , O. (10 de octubre de 2010). Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suseso-Istas 21: un estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comuna de Quellón. *Revista Biomedica Medwave*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Estudios/Investigacion/4779>
- Rocha, R. (20 de octubre de 2005). Carga mental laboral y psicotrastornos en trabajadores industriales. *Liberabit(11)*, 84. Perú. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=CARGA%20MENTAL%20LABORAL%20Y%20PSICOTRASTORNOS%20EN%20TRABAJADORES%20INDUSTRIALES&filtros.DOCUMENTAL_FACET_ENTIDAD=artrev
- Salazar, L. (2018). Influencia de la Seguridad y Salud Ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto Mejoramiento y Sustitución de la infraestructura de la Institución educativa Gómez Arias Dávila. *Tesis*. Universidad Agraria De la Selva, Perú. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1481/LWSA_2018.pdf
- Saldarriaga, A., Lopez , M., & Dominguez, M. (2015). *Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia*. Universidad Ces, Medellín.

- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Sebastián , O., & Del Hoyo, A. (2002). *La carga mental de Trabajo*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- Segura, M. (2012). *Operacionalización de variables* . Obtenido de http://bvsp.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120626Operacionalizacion_MoisesApolaya.pdf?ua=1
- Sosa, C. (15 de noviembre de 2018). *Riesgo psicosocial en el ambiente laboral*. Obtenido de Asuntos Legales : <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/riesgo-psicosocial-en-el-ambiente-laboral-2793565>
- Tamayo, M. T. (2004). El proceso de la investigación científica. 435. Limusa. Obtenido de <https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/El-Proceso-De-La-Investigación-Científica-Tamayo-Mario.pdf>
- Universidad Valle del Grijalva . (19 de marzo de 2020). *NOM 035: ¿Qué es y por qué es importante?* Obtenido de AliatUniversidades : <https://uvg.edu.mx/blog/index.php/nom-035/#:~:text=La%20Nom%20035%20surge%20de,depresi%C3%B3n%20u%20otros%20problemas%20psicol%C3%B3gicos.>
- Valencia, F. (2015). Análisis de los factores de riesgo psicosociales en docentes de escuelas unidocentes y pluridocentes del Cantón Yaguachi, Período 2014-2015, con propuesta de talleres de capacitación. *Tesis de Grado*. Universidad de Guayaquil, Ecuador, Ecuador . Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10057/1/UPS-GT000821.pdf>

Zambrano, E. (2014). Análisis y Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Econofarm S.A de Guayaquil. *Tesis de grado*. Universidad Politécnica Solesiana. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10057/1/UPS-GT000821.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Descripción

La propuesta de intervención será elaborada en distintas fases que comprenderán la exposición de los resultados, afianzamiento del tema de estudio y la aplicación de métodos o técnicas para disminuir la exposición a la carga mental de trabajo y disminución de sus efectos.

La primera fase de la propuesta de intervención, consiste en exponer los factores o aspectos más relevantes de la carga mental de trabajo y riesgos psicosociales que se evidenciaron en los resultados de las encuestas y los cuales pueden ser experimentados por el personal.

Seguido de un afianzamiento o retroalimentación de los riesgos psicosociales, en este caso tratando específicamente el factor estudiado, siendo este la Carga Mental de Trabajo.

Además, se propondrán métodos o técnicas para aplicar y así mejorar la gestión de las tareas y cantidad de trabajo, a modo de reducir o disminuir la exposición a los factores de riesgo más significativos, evitando la manifestación de sus efectos.

Esta propuesta surge a partir del análisis de los resultados obtenidos, a través de la encuesta aplicada en campo y se basa en los conocimientos teóricos plasmados anteriormente.

Área de intervención o línea de acción

Esta propuesta va dirigida al sector de Seguridad y Salud Ocupacional comprendido por estudiantes, técnicos y licenciados que laboran dentro de la Empresa Cervecería Nacional S.A.

Las líneas de acción, abarcan el ámbito de la Seguridad y Salud Ocupacional al tratar riesgos psicosociales y posible ocurrencia de accidentes derivados de ellos. También comprende el campo de la psicología en el trabajo, al enfocarse en aspectos organizacionales, como estilo de mando de superiores, apoyo de jefes y compañeros, reconocimiento en el trabajo y seguridad en el entorno laboral.

Marco legal

- Código de trabajo, Libro II, Título I sobre Higiene y Seguridad en el trabajo.
- Resolución 45588-2011-JD de la Caja de Seguro Social de 17 de febrero de 2011 que Reglamenta la Prevención de Riesgos Profesionales en las áreas de trabajo.
- Decreto Ejecutivo No2 de 15 de febrero de 2008, por el cual se Reglamenta la Seguridad, Salud e Higiene en la Construcción.

Introducción

La propuesta tiene como finalidad, lograr disminuir la exposición a los factores y efectos de la carga mental que experimenta el personal de Seguridad y Salud Ocupacional, mediante la aplicación de métodos dirigidos, principalmente a la organización y planificación de sus tareas; de esa forma se contrarresta el

agotamiento como consecuencia de esto. Es importante que el compromiso que presentamos, para preservar la salud y seguridad de los empleados a nuestro cargo, sea el mismo para mantener nuestro bienestar físico y mental, pues se pueden dar situaciones que generan riesgo o deterioro a nuestra salud y que no podemos estar percibiendo.

Justificación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, evidenciamos que se desarrollan muchos factores que intervienen negativamente en la salud del personal de SSO y que las consecuencias que experimentan, se verán reflejadas en el desarrollo de sus tareas y desempeño laboral. Aquí recae la importancia de crear métodos, que faciliten la organización de tareas en los puestos de trabajos, aumentando la concentración, evitando la atención dividida y así se obtendrán empleados mucho más eficientes y productivos. Esto se logrará con la implementación de talleres prácticos y capacitaciones de retroalimentación que funcionarán como apoyo para esclarecer cualquier duda.

Objetivos de la propuesta

- Disminuir la exposición del personal de SSO a factores de carga mental, mediante la retroalimentación y desarrollo de métodos para manejo de la carga mental de trabajo.

Objetivo específico

- Explicar los factores de la carga mental de trabajo como riesgo psicosocial, siendo el personal de SSO capaz de identificar la problemática.

- Proponer métodos de organización de trabajo y técnicas, para mejorar el manejo de la carga mental de trabajo, como riesgo psicosocial y disminuir sus efectos.
- Mejorar el rendimiento y productividad del personal de SSO y logro de los objetivos de sus respectivas empresas.

Descripción de la Propuesta

Fase 1. Exposición

La primera fase de la propuesta de intervención, consiste en exponer los factores que mostraron los porcentajes más elevados, en los resultados de la encuesta aplicada. El propósito de esto será de antemano, dar a conocer al personal de Seguridad y Salud Ocupacional que labora en Cervecería Nacional, cuáles son esos aspectos que están presentes en sus jornadas diarias, condicionando la presencia de carga mental y sus efectos y que no han sido capaces de percibir por ellos mismos. De esta forma, a partir de sus conocimientos podrán implementar otras medidas, aparte de las recomendadas en la presente investigación. En otras palabras, los resultados serán reflejo del estado de salud de los empleados, referente a la carga mental como riesgo psicosocial.

La exposición será realizada por el investigador en la oficina de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, la misma tendrá una duración de 40 minutos comprendidos, entre el contenido (resultados del estudio) y un período destinado a preguntas y respuestas. Se utilizará recurso audiovisual para una comprensión más clara de los resultados.

Se sugiere la participación de los jefes o superiores inmediatos, para que conozcan las condiciones de exposición del personal empleado y su estado de salud mental, y que al mismo tiempo tengan mejor comprensión de la situación y se tomen las medidas o requerimientos necesarios para la mejora.

Cuadro N°1 Exposición sobre el análisis y resultados del estudio de carga mental como riesgo psicosocial

Tema	Estrategia	Técnicas	Tiempo requerido	Plazo de implementación	Participantes
<p>1. Análisis de resultados para la variable carga mental.</p> <p>Aspectos: Nivel de atención, Distribución irregular del trabajo, Agotamiento.</p> <p>2. Análisis de resultados para la variable factor de riesgo psicosocial</p> <p>Aspectos: Esconder sus emociones, Reconocimiento, Interrupción de las tareas, multitareas.</p>	1.Docencia	<p>1.Recurso audiovisual (presentación Power point)</p> <p>2.Discusión (preguntas y respuestas)</p>	40 minutos (30 de exposición, 10 de preguntas y respuestas).	1 día (inmediata)	<p>1. Expositor.</p> <p>2. Personal de SSO (estudiantes, técnicos, licenciados).</p> <p>3. Supervisores, jefes inmediatos.</p>

Fuente: elaboración propia/estudiante graduando/T.Rivas/

Fase 2. Capacitación de consolidación y retroalimentación del tema

La población estudiada siendo profesionales de Seguridad y Salud Ocupacional, cuenta con conocimientos sobre los distintos tipos de riesgos, que se desarrollan en el entorno laboral, entre ellos se incluyen los riesgos psicosociales. Son distintas las condiciones que generan riesgo psicosocial como el mubbing, violencia laboral, inseguridad contractual y estrés, pero estos riesgos son generados por factores psicosociales, como la falta de organización, insatisfacción laboral, carga mental entre otros, llevando al deterioro de la salud de los trabajadores y perjudicando el desarrollo del trabajo.

Tomando en cuenta el conocimiento que ha de tener la población de estudio, el objetivo no es educar sobre un tema nuevo, más bien se busca reforzar esos conocimientos explicando más detalladamente el factor de Carga Mental de trabajo, el cual es nuestro enfoque en esta investigación, ya que pueden tener conocimientos básicos sobre riesgo psicosocial y no conocer la importancia de este factor específico y sus consecuencias negativas. Para ello se realizará una capacitación de retroalimentación con una duración de 40 minutos, utilizando material didáctico, como presentación de Power point y folletos informativos con el fin de esclarecer todos los aspectos relacionados al tema.

En este reforzamiento se desarrollarán los siguientes puntos:

- Definición de carga mental
- Factores causantes de la misma
- Efectos
- Consecuencias
- Medidas preventivas

Cuadro N°2 Capacitación de consolidación y retroalimentación

Tema	Estrategia	Técnicas	Tiempo requerido	Plazo de implementación	Participantes
1.Carga mental como riesgo psicosocial	1.Docencia 2.Folleto informativo	1.Recurso audiovisual 2.Lluvia de ideas. 3.Discusión (preguntas y respuestas).	40 minutos	Inmediata, 1 día	1.Facilitador 2.Personal de SSO.

Fuente: Elaboración propia/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Fase 3. Técnicas para organización del trabajo y disminución de los efectos de la carga mental de trabajo

Técnica de Organización y priorización de las tareas

Se propone el uso de una tabla de planificación, como un método para administrar el avance y gestionar el tiempo disponible, para actividades o tareas que se deben ejecutar, permitiendo realizar y priorizar tareas acordes, a una planificación, evitando la distribución irregular de estas, y la atención dividida y así disminuir la carga excesiva y aparición de la fatiga mental, que pueda experimentar el personal de Seguridad y Salud Ocupacional.

Se optó por la creación de una tabla para planificación de las tareas, a raíz de los resultados obtenidos en la encuesta; pues predominan porcentajes elevados en aquellos aspectos referentes a las tareas, como distribución irregular de las

mismas, nivel de atención elevado para su ejecución, realizar multitareas e interrumpir tareas por realizar otras, no contempladas. (Ver Gráfica N° 7,9,18,19).

La implementación se hará de la siguiente forma:

- Primeramente, se realizará una capacitación para explicar la creación de la tabla de planificación, con el programa Microsoft Excel como herramienta y exponer los beneficios que representará en la mejora del desempeño y realización de tareas.
- La elaboración de la tabla de planificación se hará semanalmente. Consta con 5 columnas que muestran los siguientes ítems.
Actividades: se enumerarán y colocarán cada una de las tareas que se realicen durante la semana.
Fecha de inicio: se coloca la posible fecha en que se debe iniciar la tarea.
Fecha de culminación: fecha tentativa de terminación o entrega del trabajo o tarea asignada.
Tiempo disponible: se realiza un conteo de los días comprendidos entre la fecha de inicio y de culminación de cada actividad. Esto nos indicará la cantidad de días disponibles para terminar la tarea.
Nivel de cumplimiento: indicará qué tareas se han cumplido en su totalidad y cuáles deben ser abordadas posteriormente. Dependiendo del estado de cada tarea, se mostrarán distintos colores: rojo: Por Hacer; amarillo: Haciendo; verde: Hecho.
- Luego de una semana de la implementación de la tabla se hará una reunión para dar seguimiento a la técnica, confirmar su eficacia y analizar los avances del personal.

Mediante la implementación de esta tabla, el personal logrará gestionar su tiempo con eficacia, aumentar su productividad, al no perder tiempo en pensar qué tiene o no que hacer, permitirá terminar una tarea específica antes de realizar otra, aumenta la motivación, al ver reflejado sus logros, además al separar las tareas, la concentración mejora y disminuye la ocurrencia de errores o posibles accidentes.

Cuadro N°3 Técnica para organización de tareas

Tema	Estrategia	Técnica	Tiempo requerido	Plazo de implementación	Participantes
1. Explicación de la técnica y sus beneficios para organizar las tareas.	1.Exposición. 2.Taller práctico (uso de Excel)	1.Recurso audiovisual 2.Discusión 3.Apuntes	1:30 hora	Inmediata (1 día)	1.Facilitador (experto). 2.Personal de SSO.
2.Implementación de la técnica.	1.Aplicación de los conocimientos		1 semana	A corto plazo	1.Personal de SSO
3. Reunión para seguimiento y exposición de los avances		1.Discusión 2.Lluvia de ideas.	2 horas	A corto plazo	1.Facilitador 2. Personal de SSO.

Fuente: elaboración propia/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Tabla N°2 Ejemplo de la implementación de técnica de organización.

PLANEACIÓN SEMANAL DE LAS ACTIVIDADES					
ACTIVIDAD		FECHA DE INICIO	FECHA DE CULMINACIÓN	TIEMPO DISPONIBLE (días)	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Inspección de equipos de protección y herramientas	03/22/2021	03/23/2021	1	HACIENDO
2	Elaboración de documentación para trabajo en altura	03/23/2021	03/26/2021	3	HACIENDO
3	Confección de ats cambio de trampas de vapor	03/24/2021	03/24/2021	0	HECHO
4	Actualización de inventarios de herramientas	03/25/2021	03/26/2021	1	POR HACER
5	Charla de seguridad al personal de planta	03/25/2021	03/27/2021	2	POR HACER

Fuente: elaboración propia/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Consideraciones al implementar la tabla:

- Se debe revisar al inicio y final de la jornada de trabajo, para establecer qué actividades se han culminado y cuáles quedan pendientes.
- Mantener la tabla actualizada, en caso de que se presenten tareas no previstas.

Implementación de pausas activas

Las pausas activas son pequeñas sesiones de descanso, durante la jornada laboral, destinadas a la realización de ejercicios suaves o estiramientos, durante un corto espacio de tiempo, que ayudan a relajar los músculos cuando están en reposo, debido a posturas prolongadas y así evitar trastornos músculo-esqueléticos y otros padecimientos; no obstante, las pausas activas no solo

inciden en el bienestar físico de las personas, sino que influyen en la salud mental, al disminuir la fatiga mental se recupera la energía, se mejora la concentración, el rendimiento, la eficacia y el desempeño del empleado en su puesto de trabajo. Por ende, se propone la implementación de un programa de pausas activas para realizar durante las actividades en oficina y en campo, con el fin de conseguir cierto grado de relajación mental, mejorar la interacción entre compañeros y evitar efectos de la carga mental, como el agotamiento al final de la jornada de trabajo y la monotonía; el mismo será dirigido por Personal Idóneo de Seguridad y Salud Ocupacional.

El programa contará con ejercicios a ejecutar durante tareas realizadas en sedestación y estiramientos en bipedestación, que pueden hacer en conjunto con su personal a cargo. Será un taller práctico de 10 minutos máximos, el cual será de implementación inmediata.

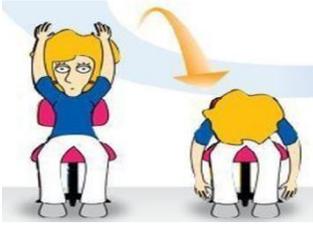
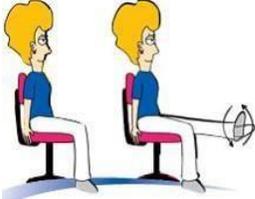
Cuadro N°4 Implementación de pausas activas

Tema	Estrategia	Técnica	Tiempo requerido	Plazo de implementación	Participantes
1.Pausas activas en sedestación. 2.Pausas activas de pie.	1.Taller Práctico	1.Dinámica individual. 2.Dinámica Grupal.	10 minutos máximo	Inmediato	1.Personal de SSO 2.Trabajadores

Fuente: elaboración propia/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Cuadro N°5 Pausas activas en Sedestación

Ejercicios	Descripción
	Inclina el cuello hacia la derecha y mantenga durante 5-10 segundo, repita lo mismo del lado izquierdo.
	Girar la cabeza suavemente de derecha a izquierda mantener durante 5-10 segundo de cada lado.
	Mover la cabeza de arriba hacia abajo. Mantener de 5 a 10 segundos cada posición.
	Elevar los hombros y mantener en esa posición durante 3-5 segundos luego descansa y vuelva a repetir.
	Sentado apoyando los pies al suelo, eleve los brazos asegurándose que queden en línea recta con la espalda. Estire lo más que pueda y mantenga durante 5 segundos.

	<p>Mantenga cabeza, cuello y columna en línea recta, levante los brazos hacia arriba, luego deje caer la columna hacia adelante, relajando la cabeza entre las piernas y bajando los brazos</p>
	<p>Eleve el brazo derecho, mientras el izquierdo reposa sobre la rodilla. Inclíne suavemente el tronco hacia la izquierda, estirando el brazo en la misma dirección. Realice en ambos lados.</p>
	<p>Sentado en una silla, eleve las piernas de forma alterna realizando rotación de tobillo.</p>
	<p>Cruce la pierna izquierda por encima de la derecha y con el brazo derecho empuje la rodilla suavemente hacia abajo. Repita con la pierna derecha.</p>

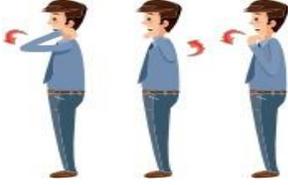
Fuente: elaboración propia/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Consideraciones para realización de las pausas activas:

- Los ejercicios o estiramientos deben ser realizados en posición sentado manteniendo la espalda recta.
- Mantenga cada posición de 3 a 5 segundos.

- Realice 3 a 5 repeticiones de cada uno de los ejercicios antes descritos.

Cuadro N° 6 Pausas activas en bipedestación

Ejercicios	Descripción
	<p>Realizar respiraciones profundas (10) para relajar el cuerpo. Inhale por la nariz hasta inflar el abdomen, luego exhale lentamente por la boca.</p>
	<p>Lleve el brazo izquierdo hasta el hombro derecho con la ayuda de la otra mano, mantenga durante 10 segundos y realice con el otro brazo.</p>
	<p>Posicione sus manos sobre los hombros y realice movimientos circulares</p>
	<p>Lleve los brazos hacia atrás por encima del nivel de los hombros, tome un codo con la mano contraria, empuje hacia el cuello. Sostenga durante 15 segundos y cambie de lado.</p>
	<p>Lleve sus manos a la cabeza y gire el tronco lentamente hacia un lado, luego vuelva a la posición de inicio y repita la acción hacia el otro lado.</p>

	<p>Flexione la rodilla y sujete el pie con la mano acercando el talón al área glútea. Mantenga la posición durante 10 segundos y repita con la otra pierna.</p>
	<p>Flexione la cadera con la rodilla extendida y sostenga con ambas manos. Mantenga durante 10 segundos.</p>

Fuente: elaboración propia/estudiante graduando/T.Rivas/2021.

Consideraciones para la realización de las pausas activas:

- Las pausas activas serán realizadas 3 veces por semana.
- Deben llevarse a cabo antes y durante la jornada laboral.
- Durante los ejercicios o estiramientos realizados de pie, siempre se debe mantener la espalda y piernas rectas.
- Si cuando realiza un ejercicio le cuesta, no fuerce el movimiento. Absténgase de realizar el ejercicio.
- Los compañeros no deben realizar pausas activas si presentan alguna de las siguientes condiciones: hipoglicemia, hipertensión (aquellos ejercicios que requieran mantener los brazos por encima del nivel de los hombros), fracturas no consolidadas o falta de descanso. Debe consultar con un médico antes de realizar pausas activas.

ANEXO N°2
FOLLETO INFORMATIVO SOBRE LA
CARGA MENTAL DE TRABAJO

Medidas preventivas de la carga mental

- Reducir o aumentar la carga informativa para ajustarla a la capacidad de la persona.
- Reorganizar el tiempo de trabajo (tipo de jornada, duración, flexibilidad, etc.) y facilitar suficiente margen de tiempo para la auto distribución de algunas breves pausas durante cada jornada de trabajo.
- Reformular el contenido del puesto de trabajo, favoreciendo el movimiento mental.
- Facilitar la formación necesaria para desempeñar, de forma adecuada,

- Evitar, en la medida que se pueda, los trabajos que requieran esfuerzos intensos y continuados. Si no es posible, procurar reestructurar la asignación de tareas con el fin de distribuidas equitativamente entre los trabajadores.



Quando nos desempeñamos en ambientes en los que nuestro bienestar se ve perjudicado, puede que estemos en presencia de riesgos psicosociales.

CARGA MENTAL DE TRABAJO COMO RIESGO PSICOSOCIAL



ESTUDIANTE: TERY RIVAS
GRADUANDO 2021

¿Qué son riesgos psicosociales?

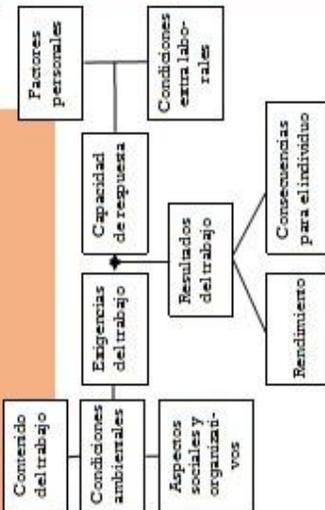
De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son "aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos".

¿QUE ES LA CARGA MENTAL DE TRABAJO?

La carga mental es uno de los factores objetivos de los riesgos psicosociales y tiene cabida en el campo de la ergonomía y psicología organizacional. Se define como el conjunto de requerimientos, mentales, cognitivos o intelectuales a los que se somete el trabajador a lo largo de su jornada laboral. También se considera carga mental al nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.



Factores que contribuyen a la carga mental



DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES.

- Contenido de trabajo: cantidad de información recibida en el puesto de trabajo cantidad de fuentes de donde proviene la información
- Condiciones ambientales: iluminación, ruido, condiciones climáticas (calor, humedad), olores.
- Aspectos sociales y organizativos: tipo de organización, jerarquía de mando, ambiente de la organización, conflictos.
- Factores personales: edad, sexo, nivel de preparación, motivación, interés.
- Condiciones extra laborales: problemas familiares y enfermedades no asociadas al trabajo.

Todos estos aspectos condicionan la aparición de carga mental en el individuo.



Efectos y consecuencias

La consecuencia o efecto más evidente de la carga mental es la fatiga mental que puede ser normal, reversible con descanso, o crónica siendo mucho más difícil de tratar. Se manifiesta por medio de cansancio agotamiento.

Además de la fatiga la carga mental también puede provocar.

- Bajo rendimiento.
- Desatención.
- Saturación mental.
- Somnolencia.
- Disminución de la capacidad de respuesta

Estas condiciones no solo afectan al trabajador en si, puesto que el bajo rendimiento influye en el logro de los objetivos de la empresa y su éxito como tal.



ANEXO N°3

ENCUESTA

Facultad de Biociencias y Salud Pública

Encuesta dirigida al personal contratista de Seguridad y Salud Ocupacional que labora dentro de Cervecería Nacional a fin de conocer los efectos de la carga mental en el desempeño laboral. Los datos que sean obtenidos en esta encuesta serán confidenciales y anónimos, se le agradece por el tiempo dedicado a responder este cuestionario.

Pasos a seguir:

- Se presentará un cuestionario de 20 enunciados con 5 alternativas de respuesta. Lea cuidadosamente cada pregunta y responda.
- Marque con un (√) la casilla correspondiente a su respuesta.

Nº	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre
1	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?					
2	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
3	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
4	Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes?					
5	¿Se encuentra seguro en el entorno del trabajo?					
6	¿El trabajo suele realizarse sin interrupciones?					
7	¿El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado?					
8	¿Dispongo del tiempo necesario para realizar mi trabajo?					

9	¿La distribución de la tarea es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
10	¿Al final de jornada te trabajo me siento agotado?					
11	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
12	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?					
13	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias doméstica y familiares?					
14	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
15	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
16	¿Se siente cómodo y en confianza de poder expresar sus ideas dentro de su ambiente laboral?					
17	¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?					
18	¿Debes atender varias tareas al mismo tiempo?					
19	¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?					
20	¿Estaría de acuerdo con el reconocimiento en cuanto a funciones y responsabilidades en lo que se refiere a la Implementación y mejora de la Seguridad y Salud Ocupacional?					

□

ANEXO N°4

CHECK LIST

CHECK LIST PARA DETERMINAR CARGA MENTAL EN EL TRABAJO Y EL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE SSO			
FECHA			HORA
LUGAR			
Nº	ENUNCIADO	SI	NO
A	EFFECTOS DE CARGA MENTAL QUE INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL		
1	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		
2	¿El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado?		
3	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?		
4	¿Entorno adecuado para realizar sus funciones		
5	¿El trabajo suele realizarse sin interrupciones?		
B	FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES SSO		
6	¿Deben atender varias tareas al mismo tiempo ?		
7	¿Ritmo rápido de trabajo?		
8	¿Existe buena relación entre empleador y empleado?		
9	¿Se percibe la apoyo entre compañeros de trabajo?		
10	¿El trabajo permite aprender cosas nuevas?		
OBSERVACIONES			

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No	Descripción	Pág.
Figura N° 1	Porcentaje de la muestra por país que realiza siempre o muchas veces la actividad indicada.	19
Figura N° 2	Clasificación de Factores Psicosociales	30
Figura N°3	Esquematización de la definición de carga mental según la UNE-EN ISO 10075-1:2017	34
Figura N°4	Esquema de concepto de carga mental	36
Figura N°5	Fases del trabajo intelectual	38
Figura N° 6	Etapas del procedimiento de investigación	58

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No	Descripción	Pag.
Gráfica N°1.	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	61
Gráfica N°2.	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	62
Gráfica N°3.	¿Recibe ayuda de su jefe(a) o superior (a) inmediato(a)?	63
Gráfica N°4.	Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes?	65
Gráfica N°5.	¿Se encuentra seguro en el entorno del trabajo?	66
Gráfica N°6.	¿El trabajo suele realizarse sin interrupciones?	67
Gráfica N°7.	¿El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado?	68
Gráfica N°8.	¿Dispongo del tiempo necesario para realizar mi trabajo?	69

Gráfica N°9. ¿La distribución de la tarea es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	70
Gráfica N°10. ¿Al final de la jornada de trabajo me siento agotado?	71
Gráfica N°11. ¿Está preocupado(A) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	73
Gráfica N°12. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	74
Gráfica N°13. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	75
Gráfica N°14. Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos?	77
Gráfica N°15. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?	78
Gráfica N°16. ¿Se siente cómodo y en confianza de poder expresar sus ideas dentro de su ambiente laboral?	79

Gráfica N°17. ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	80
Gráfica N°18. ¿Debes atender varias tareas al mismo tiempo?	81
Gráfica N° 19. ¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista	82
Gráfica N°20. ¿Estaría de acuerdo con el reconocimiento en cuanto a funciones y responsabilidades en lo que respecta a la Implementación y mejora de la Seguridad y Salud Ocupacional?	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No	Descripción	Pag.
Cuadro N°1	Exposición sobre el análisis y resultados del estudio de carga mental como riesgo psicosocial	109
Cuadro N°2	Capacitación de consolidación y retroalimentación	111
Cuadro N°3	Implementación de pausas activas	115
Cuadro N°4	Pausas activas en Sedestación	116
Cuadro N°5	Pausas activas en bipedestación	118

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No	Descripción	Pág.
Tabla N°1	Correlaciones Rho Spearman	85
Tabla N°2	Ejemplo de la implementación de técnica de organización	114