



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Maestría en Gerencia del Talento Humano

X COHORTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

MACROPROYECTO: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN
ALGUNAS EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DEL CENTRO OCCIDENTE DE COLOMBIA

DIMENSIONES: DEMANDAS DE CARGA MENTAL, CONSISTENCIA DEL ROL

AUTOR

LILIA ROSA BETANCUR ALJURE

Manizales, Colombia

2014

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
Universidad de Manizales

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN ALGUNAS
EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DEL CENTRO OCCIDENTE DE COLOMBIA
DIMENSIONES: DEMANDAS DE CARGA MENTAL, CONSISTENCIA DEL ROL

Autor

LILIA ROSA BETANCUR ALJURE

DIRECTORES DE INVESTIGACIÓN

Dr. Jairo Zuluaga Soto

Dra. Luz Ángela Vásquez García

Dr. Wilman Antonio Rodríguez Castellanos

Manizales, Colombia

2014

Infinitas gracias doy a Dios por permitirme cumplir uno de mis sueños, a mi hijo y a mis padres por el apoyo incondicional, a mis compañeros de estudio porque esta experiencia de vida no sólo queda en las aulas sino que vas más allá y nos permite un crecimiento personal y profesional, a Wilman y a Luz Ángela que fueron una luz en el camino y un apoyo permanente. Gracias por la confianza y el interés que nos permitió terminar ésta etapa con éxitos.

Contenido

INTRODUCCIÓN	9
1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA	12
2. JUSTIFICACIÓN	18
3. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA	20
4. OBJETIVOS.....	21
4.1. Objetivo General.....	21
4.2. Objetivos Específicos	21
5. MARCO TEÓRICO	22
5.1. Factores de Riesgo Psicosocial	23
5.2. Demandas de Carga Mental.....	24
5.3Consistencia del Rol.....	46
6. METODOLOGÍA	54
6.1. Tipo de estudio	54
6.2. Diseño	54
6.3. Técnicas e Instrumentos	54
6.3.1. Instrumentos.....	54
6.3.2. Técnicas.....	56
6.4. Población.....	56
6.5. Muestra	56
6.6. Procedimiento.....	56
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
7.1. FASE DESCRIPTIVA.....	59
7.1.1. Características demográficas de la Población	60
7.1.2. Análisis descriptivo	68
Condiciones Intralaborales	68
7.2. FASE INTERPRETATIVA	104
7.2.1. Interpretación de resultados	104
7.2.2. Aspectos demográficos.....	104
7.2.3. Demandas de carga mental	107
7.2.4. Consistencia del Rol.....	114
7.3. FASE DE CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO.....	118

7.3.1. Construcción de sentido.....	118
8. CONCLUSIONES.....	126
REFERENCIAS	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A y B).....	55
Tabla 2. Tipo de Cuestionario.....	60
Tabla 3. Edad	61
Tabla 4. Género.....	62
Tabla 5. Estado Civil.....	62
Tabla 6. Escolaridad.....	63
Tabla 7. Personas a Cargo.....	64
Tabla 8. Antigüedad en el cargo	65
Tabla 9. Tipo de cargo	66
Tabla 10. Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma A.....	69
Tabla 11. Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma B	71
Tabla 12. Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma A.....	74
Tabla 13. Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma A.....	76
Tabla 14. Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma B.....	78
Tabla 15. Análisis de Correlaciones entre Condiciones (Dimensiones) intralaborales y estrés de acuerdo a Forma A y Forma B	80
Tabla 16. Análisis de contingencia Demandas de Carga Mental y Estrés Forma A.....	81
Tabla 17. Análisis de Contingencia Demandas de Carga Mental y Estrés Forma B	83
Tabla 18. Análisis de Contingencia Consistencia del Rol y Estrés Forma A	84
Tabla 19. Análisis de Varianza ANOVA entre grupos (Forma A y B) y Dimensiones Intralaborales.....	86
Tabla 20. Análisis descriptivo (Puntaje promedio de riesgo) Dimensiones Intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (Forma A y B)	86
Tabla 21. Análisis de Varianza ANOVA entre grupos (Género) y dimensiones intralaborales	87
Tabla 22. Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) Dimensiones Intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (Género).....	88
Tabla 23. Análisis de Varianza ANOVA entre grupos (Tipo de cargo) y Dimensiones Intralaborales	88
Tabla 24. Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) Dimensiones Intralaborales que representan diferencias significativas entre grupos (Tipo de cargo)	89
Tabla 25. Percepciones sobre la Categoría Demandas de Carga Mental Jefes, Profesionales, Técnicos, Auxiliares y Operarios	91
Tabla 26. Percepciones sobre la Categoría Consistencia del Rol Jefes, Profesionales, Técnicos, Auxiliares y Operarios.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Carga Mental.....	37
Gráfica 2. Porcentajes Tipo de Cuestionario	60
Gráfica 3. Porcentajes Edad.....	61
Gráfica 4. Porcentajes Género	62
Gráfica 5. Porcentaje Estado Civil.....	63
Gráfica 6. Porcentaje Escolaridad.....	64
Gráfica 7. Porcentaje Personas a cargo.....	65
Gráfica 8. Porcentaje Antigüedad en el cargo.....	66
Gráfica 9. Porcentaje Tipo de Cargo.....	67
Gráfica 10. Porcentaje Dominio Demandas del Trabajo Grupo 1	70
Gráfica 11. Porcentaje Dominio Demandas del Trabajo Grupo 2	72
Gráfica 12. Porcentaje Dimensión Demandas de Carga Mental Grupo 1.....	74
Gráfica 13. Porcentaje Dimensión Consistencia del Rol	77
Gráfica 14. Porcentaje Dimensión Demandas de Carga Mental Grupo 2.....	78

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1. Estructura Dimensional del Modelo de Recursos Múltiples de Wickens (1984).....	40
Esquema 2. Modelo Integrador de la Carga Mental y su relación con el nivel de Estrés (González, 2003)	43

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una acción humana que invita a la autorrealización e implica que como trabajadores se tenga un papel activo al interior de la organización, ya que a través de los conocimientos y saberes se puede aportar de manera significativa al crecimiento de la misma.

Pues en dicha actividad las personas obtienen compensaciones por el desarrollo de su labor, además de los procesos de producción que se generan en éste ambiente, no se puede desconocer que en el trabajo se da una vinculación a nivel social, pues son los individuos los que expresan entre si sus valores, experiencias, estilos de vida, conocimientos, actitudes, aptitudes, en fin se entretejen en estos espacios un sinnúmero de manifestaciones de los seres humanos.

Es decir el crecimiento personal está ligado no solo a factores internos sino también a nivel social, y en estos espacios es necesario que los seres humanos tengan la tendencia a organizarse y cooperar en esos procesos relacionales y comunicacionales y dentro de estos está la capacidad de crear organizaciones para lograr sus propósitos. Es por esto que las organizaciones dependen para su funcionamiento y su evolución primordialmente del elemento humano con que cuentan.

Con lo anterior es indispensable y necesario conocer las particularidades de los trabajadores así como de las competencias personales para desarrollarlas y potenciarlas y de esa manera generar un parte de tranquilidad, ya que se tienen las personas idóneas para el cargo y así se genera en los colaboradores mayores niveles de motivación y satisfacción, por ello es importante y necesaria la capacitación y formación continua a lo largo de la vida productiva, siendo este un objetivo fundamental para dar valor a quienes son el espíritu de las organizaciones y por ello es

un desafío para éstas el integrar personas capacitadas, altamente competitivas y capaces de estar a la vanguardia, con actualizaciones para desarrollar su labor con calidad.

Con todo este panorama se debe tomar una actitud responsable en todos los aspectos dado que las personas no son ajenas a éstas situaciones, sino sujetos activos, con pensamiento diferente, con un conocimiento amplio de las realidades y que lleve a los seres humanos a ser altamente competentes, por eso el conocimiento real y objetivo permite aplicar con claridad y confianza aquello que invita al progreso y bienestar, ya que un buen modelo organizacional se hace teniendo en cuenta el contexto de las personas.

En otras palabras la gerencia del talento humano se convierte en un aspecto trascendental, ya que es claro que el éxito de las organizaciones, empresas, instituciones, depende de manera importante de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, lo que lleva a pensar que invertir en el talento humano genera no solo a nivel personal sino también organizacional grandes beneficios, reiterando entonces que más que la gerencia DE las personas se debe gerenciar CON las personas, si se tiene en cuenta que es de gran importancia que las personas se sientan y participen activamente de los procesos de la organización que implican cambios a nivel personal y profesional y que facilitan cambios y mejoran los niveles de las empresas de producción.

Por lo anterior en el presente documento se enfatizará en dos grandes temas: Demandas de carga mental y la consistencia del rol, los cuales son elementos de gran importancia a nivel de las organizaciones en las que se debe tener como propósito el bienestar de las personas y por ende el

bienestar de las empresas de manera especial en las empresas de producción del centro occidente de Colombia.

1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA

En los últimos años el mundo laboral ha tenido cambios importantes en los diferentes ámbitos: social, político, económico, cultural lo que ha generado nuevas exigencias en el trabajo. Las ofertas laborales cada vez más disminuidas, mayores exigencias en las responsabilidades, lo que ha influido de manera considerable en la aparición de riesgos psicosociales, los cuales se han incrementado en el tiempo y actualmente es considerado un tema de salud pública dado que implica un costo no solo para el empleado sino también para la organización.

Por ello es importante indagar acerca de la presencia de factores de riesgo intralaboral como las demandas de carga mental y la consistencia del rol en personas que laboran en empresas de producción del centro occidente de Colombia y conocer de qué manera afecta su desempeño laboral.

Con lo anterior la Organización Mundial de la salud -en adelante OMS- (2008) define la salud como:

“un estado de bienestar completo, físico, mental y social y no sólo como ausencia de enfermedad, destacando el componente mental y social y subrayando su importancia para la calidad de vida, en la integración social de los individuos y en su participación social y laboral.” (Organización Mundial de la Salud, 2008)

Sin embargo no se puede desconocer que los cambios generados en el mundo organizacional son un punto de referencia importante para que se generen nuevas condiciones laborales, esto no

significa que aún no se tengan en cuenta los riesgos laborales clásicos, sin embargo los factores de riesgo psicosocial están cobrando importancia así como el estrés por las mismas exigencias que se generan en la organización del trabajo.

Dadas las condiciones que hacen parte del ser humano se encuentran aspectos que son de gran relevancia: aspectos biológicos (edad, sexo, herencia), de trabajo (como una actividad que permite mejorar la calidad de vida) y el estilo de vida (hábitos, ejercicios, espacios de recreación, relaciones con los demás) que se tiene no sólo a nivel de la organización sino fuera de ella. Se debe tener claridad frente a los factores protectores o factores de riesgo, que hacen parte de la cotidianidad de las personas y de qué manera los interiorizan.

Sin duda alguna el trabajo es muy importante para el desarrollo de las personas y este otorga la posibilidad de cubrir sus necesidades básicas, además de cumplir con este principio se adhiere el de gozar de buena salud, sin embargo aparece su contraparte y es que el trabajo puede generar perjuicios a nivel de la salud, porque las mismas condiciones del medio y las exigencias impuestas les obliga a tener recursos psicológicos para afrontarlos de manera pertinente y de no ser así conlleva a que las personas presenten preocupaciones que finalmente afectan sus esferas física, emocional, social, familiar, laboral.

Por lo anterior, en el presente trabajo se relacionarán los antecedentes investigativos que contribuyen al conocimiento de los procesos llevados a cabo desde las categorías de Demandas de carga mental y la consistencia del rol.

Si bien el tema de las demandas de carga mental, es reciente se encuentran investigaciones que le han dado importancia al tema de los factores de riesgo psicosocial de manera general y de manera particular a las demandas de carga mental y las consecuencias de éste en el contexto laboral.

De acuerdo con lo planteado se darán a conocer algunas investigaciones en empresas de producción en los contextos internacional y nacional como punto de referencia para el presente trabajo, dado que los cambios evidenciados en las organizaciones ha generado nuevos caminos de interés en el campo de la investigación en el que se hace necesario abordar nuevas formas de comprender los factores de riesgo psicosocial. Es por ello que para las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol se presentan algunos estudios relacionados con las variables propuestas:

En las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol, Martín y Pérez (1997) elaboraron un método de evaluación de Factores Psicosociales del Instituto de Seguridad e higiene en el Trabajo, el cual fue aplicado a 638 trabajadores de una empresa del sector hortofrutícola, en el que se pretendía analizar el modo en que los factores de riesgo mencionados podían ser indicativos de mobbing, en ésta investigación definen la carga mental con el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en la realización de su actividad laboral y la consistencia del rol como los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado mediante el conflicto y ambigüedad de rol; después de llevar a cabo el análisis de los datos se evidenció como resultado que las exigencias de la tarea, específicamente en aquellas que requieren ser

realizadas en cadena y el control excesivo de los mandos sobre las mismas es percibida como condiciones altamente estresantes.

Por otra parte Rocha Romero, Raúl (2005) realiza un estudio sobre “Carga mental laboral y psicostornos en trabajadores industriales”, la pretensión del estudio consistía en conocer la relación que existe entre la carga mental laboral que puede ser subcarga o sobrecarga y los niveles de alteración mental en los trabajadores industriales, de manera específica en procesos cognitivos como atención y memoria, se evaluaron 52 personas a conveniencia a quienes se les aplicó el cuestionario sobre Integridad Mental y Trabajo. En este proceso se evidenciaron resultados como: el grupo de trabajadores de mayor edad perciben mayor sobrecarga mental y además refieren tener mayor fatiga mental; las personas que tienen escolaridad básica primaria perciben mayor sobrecarga mental además de mayor fatiga mental a diferencia de las personas que cuentan con niveles de escolaridad secundaria que evidencian mayores problemas de memoria, en cuanto al estado civil las personas casadas perciben mayor carga mental a diferencia de los solteros; con respecto a la variable número de hijos quienes tienen 3 o más hijos perciben mayor carga mental en contraste con aquellos que tienen menos hijos; por último los trabajadores que tienen mayor antigüedad laboral perciben mayor carga mental y refieren presentar fatiga mental que aquellos trabajadores que tienen menor antigüedad, pero que reflejan mayores problemas de atención. Éste estudio responde a una gran necesidad de crear en las organizaciones planes de acción que favorezcan las personas que allí trabajan dado que son evidentes las situaciones de malestar que se generan por las diferentes funciones que realizan y el nivel de complejidad de las mismas.

Anaya Velasco, Ana (2007) realizó una investigación sobre “Factores psicosociales en pequeñas empresas de artesanía: resultados de una investigación-acción-participativa para mejorar las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo”, ésta investigación tiene como objetivo conocer las necesidades del grupo y mejorar las condiciones de trabajo, en ella se aplicó el cuestionario estándar del Modelo del Trabajador Italiano, en el que específicamente evalúa: responsabilidad, posiciones incómodas, ritmo de trabajo, tarea, monotonía, repetitiva entre otros y de manera particular: organización del trabajo, contenido del trabajo y realización de la tarea; en éste aspecto se evidencia que los trabajadores realizan turnos de 8 a 10 horas con pausas durante la jornada además las actividades que ellos realizan las perciben como agradables, no son monótonas ni repetitivas y pueden intercambiar funciones.

Desde el nivel nacional Uribe Rodríguez, Ana (2012) realizó una investigación sobre las “Manifestaciones psicosociales en función de riesgos laborales” en el que se toma como instrumento el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP) de Espinosa y Romero (2002), en este estudio tuvo la pretensión de dar importancia a las situaciones que se presentan en las empresas en cuanto al incremento de la actividad mental y los cambios en las tareas, situaciones que han provocado nuevos problemas de salud y que afectan significativamente la calidad de vida de los empleados. Como resultados se evidencian a nivel de las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol: escasa claridad en las instrucciones que se reciben para el desempeño, el cual es visto como un factor que delimitaría la ejecución efectiva de la tarea y la actitud con la cual se realiza y que los trabajadores manifiestan que sus funciones requieren de actividades repetitivas que pueden llegar a generar acciones mecanizadas y poco innovadoras en el puesto de trabajo, al igual que problemas de salud.

Teniendo en cuenta los anteriores antecedentes se puede concluir que no existe un único concepto o evaluación en torno al tema de los factores de riesgo psicosocial en las empresas de producción y de manera particular en las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol donde se evidencian como puntos convergentes de los antecedentes y el presente estudio las dificultades que presentan las personas que tienen trabajadores a su cargo dado que se presenta ambigüedad en el momento de dar instrucciones, lo que genera en las personas confusión por no tener presente a quien debe cumplir la instrucción, adicional a ello se tiene unas horas laborales de 8 a 10 horas con posibilidades de realizar pausas y como constante la realización de actividades repetitivas; como puntos divergentes se evidencia que las personas que presentan mayores demandas de carga mental son aquellas que se encuentran en cargos administrativos y de jefatura, por ende presentan un nivel de escolaridad universitario, adicional a ello en las personas que participaron en el estudio se evidencia que los hijos y el estado civil es considerado un factor protector dado que cuentan con redes de apoyo familiar.

Estos antecedentes, cobran relevancia en este contexto también genera la necesidad de llevar a cabo nuevas investigaciones específicamente en los factores de riesgo intralaboral en las demandas de carga mental y la consistencia del rol, las cuales son de importancia dado que los cambios generados desde las nuevas formas de los contextos laborales evidencian componentes cognitivos, y se requiere que desde la Gestión Humana se creen estrategias que favorezcan la calidad de vida de los trabajadores desde cada una de las esferas del desarrollo humano.

2. JUSTIFICACIÓN

Los seres humanos realizan múltiples actividades en su cotidianidad, sin embargo en una de las actividades que mayor tiempo ocupan es en el aspecto laboral. En este sentido para que esta actividad se pueda desarrollar de manera eficaz requiere de unas condiciones especiales que permitan que la persona pueda llevar a cabo las funciones asignadas y pueda dar cumplimiento a las mismas con total tranquilidad.

El presente trabajo tiene la importancia de conocer los factores de riesgo psicosocial específicamente en las demandas de carga mental y la consistencia del rol presentes en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia y las consecuencias de estas a largo plazo no solo a nivel personal sino también a nivel organizacional.

Teniendo en cuenta las situaciones actuales que influyen de manera significativa en los estilos de trabajo de las personas que laboran en empresas de producción, se hace necesario conocer la manera como asumen las situaciones y tensiones presentadas y conocer el sentido que le dan a cada una de las situaciones que se originan en el contexto laboral.

El presente estudio se encuentra enmarcado dentro del Macroproyecto: factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia, se pretende conocer las condiciones laborales de las personas así como el sentido que le dan a los factores de riesgo psicosocial intralaboral de manera especial con las demandas de carga mental y la consistencia de rol.

Sumado a ello la Maestría en Gerencia del Talento Humano aporta el conocimiento en cuanto a la relación existente entre los seres humanos y el trabajo, resaltando la importancia que tiene para las organizaciones las personas, quienes son consideradas fuente de ventaja competitiva sostenible y los aportes que ellos realizan y que favorecen los objetivos organizacionales. Esta investigación evidencia un nivel de utilidad porque permitirá aportar el debate del tema de los factores de riesgos psicosocial, de manera especial en las categorías de demandas de carga mental y consistencia del rol.

La novedad del presente estudio radica en la necesidad de realizar nuevas investigaciones en cuanto al tema de los factores de riesgo psicosocial, dado que son pocas las investigaciones realizadas en Colombia en empresas de producción, situación que contribuirá a conocer de manera objetiva las situaciones a nivel individual y laboral que afectan a las personas en la organización, de allí la necesidad de conocer los hallazgos y sus puntos de divergencia y convergencia y por ende generar estrategias que lleven a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

3. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA

¿Cuáles son los sentidos que se derivan de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente las dimensiones demandas de carga mental y consistencia del rol y su relación con el estrés, en los trabajadores de algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia?

Específicamente interesa conocer:

- a. ¿Cuáles son las características de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente las demandas de carga mental a los que se encuentran expuestos algunos trabajadores de empresas de producción de la región centro occidente de Colombia?
- b. ¿Cuáles son las características de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente la consistencia del rol a los que se encuentran expuestos algunos trabajadores de empresas de producción de la región centro occidente de Colombia?
- c. ¿Qué relaciones existen entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente las demandas de carga mental y el estrés?
- d. ¿Qué relaciones existen entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente la consistencia del rol y el estrés?
- e. ¿Cuáles son los sentidos que dan a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente las demandas de carga mental y la consistencia del rol, y su relación con el estrés, los trabajadores de algunas empresas de producción de la región centro occidente de Colombia?

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Describir e interpretar los sentidos que se derivan a partir de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente demandas de carga mental y consistencia del rol, y su relación con el estrés, en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región centro occidente de Colombia

4.2. Objetivos Específicos

- Describir los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente las demandas de carga mental a los que se encuentran expuestos algunos trabajadores de empresas de producción de la región centro occidente de Colombia.
- Describir los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente la consistencia del rol a los que se encuentran expuestos algunos trabajadores de empresas de producción de la región centro occidente de Colombia
- Analizar las relaciones entre el estrés y los factores de riesgo intralaboral, específicamente las demandas de carga mental.
- Analizar las relaciones entre el estrés y los factores de riesgo intralaboral, específicamente la consistencia del rol
- Interpretar los sentidos que dan a los factores de riesgo intralaboral, específicamente las demandas de carga mental y consistencia del rol y su relación con el estrés, los trabajadores de algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia.

5. MARCO TEÓRICO

En este apartado se pretende realizar un abordaje teórico de las condiciones actuales de las personas con respecto al mundo laboral, dado que es necesario conocer cuáles son las situaciones que más se presentan en las organizaciones y de qué manera afectan a las personas que deben desarrollar funciones no solo por la satisfacción de cumplir con los objetivos propuestos sino por la posibilidad de ser remunerados y de suplir sus necesidades básicas. Dado lo anterior en el presente documento se abordará el concepto de factores de riesgo psicosocial, una breve historia del concepto de carga mental, la aproximación del concepto de carga mental, su relación con los factores de riesgo psicosocial y los modelos empleados por los teóricos y la explicación de los mismos.

En la actualidad el entorno organizacional plantea un panorama amplio, en el cual las empresas tienen que obtener el mejor provecho de los recursos a través de sus procesos físicos, financieros, humanos, etc. Hoy, la fuerza de las organizaciones proviene de las personas que hacen parte de ella y el reto es, precisamente, formar e integrar un buen equipo de trabajo.

Por esta razón las personas son consideradas fuente de ventaja competitiva sostenible en una organización, por ello es necesario tener en cuenta sus características, sus habilidades, sus competencias y a partir de estas relacionarlas con su puesto de trabajo, pues no hay que dejar de lado que el mundo del trabajo ha tenido una transformación importante en el que se evidencia un

predominio de mayores demandas cognitivas sobre las físicas, situación que lleva a repensar el contexto laboral.

5.1. Factores de Riesgo Psicosocial

Según la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana (2010), entienden los factores de riesgo psicosocial como: “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

Es decir, los factores de riesgo psicosocial presentan dos aspectos que son de gran interés, el primero de ellos hace referencia a los aspectos relacionados con las condiciones laborales así como las características de la organización, y el segundo aspecto se encuentra relacionado con las condiciones individuales, las situaciones que se presentan fuera del entorno laboral y que pueden afectar la salud, el rendimiento o el proceso de producción en la organización.

Estos factores intervienen en la esfera laboral y pueden ser percibidos como factores protectores o como factores de riesgo. Son considerados factores protectores cuando no generan riesgo para la calidad de vida del trabajador, facilitan o favorecen su desempeño laboral y se presenta como factor de riesgo cuando se presentan circunstancias que son dañinas para el trabajador y afectan a la organización.

La intención que se tiene desde las áreas de Gestión Humana presenta la posibilidad de comprender las dinámicas actuales del contexto laboral, y exige a la Gerentes de Talento

Humano prestar especial atención para favorecer a las personas y su potencial productivo, por ello al tener criterios para identificar y evaluar los factores de riesgo, se pueden desarrollar programas de acción que fortalezcan la organización desde todas sus áreas.

Dentro de estos factores se encuentran las condiciones intralaborales, que según la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010), son entendidas como: aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Estas situaciones no se pueden descuidar dado que tienen relación directa con el nivel de productividad de la persona en el contexto laboral.

A partir de estas condiciones se deriva el dominio de DEMANDAS DEL TRABAJO que hacen referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo, particularmente en el presente trabajo se exponen las dimensiones relacionadas con demandas de carga mental y consistencia del rol

5.2. Demandas de Carga Mental

En los últimos años se ha creado la necesidad de trabajar en el tema de las demandas de carga mental. Pues si bien el estudio de la carga mental es relativamente nuevo al ser comparado con el de la carga física, el desarrollo tecnológico, la globalización han llevado a que las personas cada vez más tengan mayores exigencias en sus puestos de trabajo e implica que las personas deban realizar múltiples funciones al mismo tiempo, ésta situación conlleva a prestar mayor importancia al tema de las demandas de carga mental.

En la actualidad son muchas las situaciones que se presentan a nivel de las empresas dado que las labores que desarrollan en sus puestos de trabajo tienen un componente mental importante y esto hace que las personas presenten situaciones de enfermedad como cansancio, fatiga, estrés, entre otras.

Por estas situaciones, en los últimos años se ha evidenciado un interés marcado en estudiar la carga mental de trabajo, dado que el desarrollo tecnológico ha generado en las empresas la creación de puestos que tengan mayores habilidades cognitivas en comparación con las físicas.

Estas situaciones se evidencian en puestos de trabajo en las que se tienen funciones como: atención al público, sumado a la atención de llamadas telefónicas, el computador y otra serie de señales que generan captar la atención de la persona al mismo tiempo. Todas estas situaciones presentes en los contextos laborales hacen que se requiera profundizar en el estudio de la carga mental, con el propósito de conocer las situaciones de los empleados y tener herramientas que para dar solución a sus dificultades y garantizar el bienestar, la satisfacción y la seguridad en las personas a través de planes de intervención.

Por esta razón en la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ISNHT, 2007) se realizó un estudio del factor de riesgo de la carga mental en el que consideraron 4 indicadores: Exigencias mentales de la tarea: mantener un nivel de atención elevado, repetitividad/monotonía, y tener que atender a personas ajenas a la empresa; exigencias temporales de la tarea; aspectos organizativos; apreciación de la carga de trabajo.

Éstas situaciones y la atención que tiene en este momento refleja la necesidad y la importancia de abordar el tema y generar estrategias que permitan que las personas se desenvuelvan en sus puestos de trabajo de manera adecuada conociendo que el trabajo es una actividad humana que le permite al individuo transformar la realidad.

Por lo anterior es importante conocer el origen del concepto de carga mental dado que constituye un elemento de gran importancia, porque en los entornos laborales se presentan mayores demandas y exigencias de orden cognitivo que hace que las personas deban cumplir con las exigencias del cargo.

El concepto de carga mental tiene sus antecedentes en dos acuerdos que fueron celebradas a finales de la década de los setenta. La primera fue un Simposio sobre carga mental en el XXI Congreso Internacional de Psicología realizado en París, un año después, La Comisión Especial en Factores Humanos de la OTAN patrocinó un segundo encuentro el cual tuvo como resultado el Libro Carga Mental, Teoría y Medida (Moray,1979)

A partir de allí fueron muchas las teorías, técnicas y formas de evaluación del término y ya en la década de los noventa se trata de explicar como una situación específica y se entiende como el procesamiento de grandes cantidades de información y toma de decisiones de acuerdo con las múltiples funciones que realiza la persona en su labor.

French Caplan (1973) y Kroes et al (1974), citados por Díaz Rodríguez, Erika Maritza y cols (2010): comprueban que una sobrecarga de trabajo produce síntomas como la pérdida de respeto por sí mismo, motivación mediocre para el trabajo, tendencia a refugiarse en el alcohol, insatisfacción con relación al mundo laboral, sensación de amenaza, tasa elevada del colesterol y aceleración del ritmo cardiaco.

Por su parte Caplan et al (1975) han demostrado que la incidencia de los problemas de salud es más elevada entre los trabajadores manuales que entre los no manuales, sin embargo son numerosos los trabajadores con cargos intelectuales que sufren tensión nerviosa en el trabajo con relación a los trabajadores manuales calificados, semicalificados y no calificados.

A partir de estos conceptos se deja claridad frente al tema dado que no se puede generar una definición universal del concepto, sin embargo se evidencia un interés mucho más marcado realizando estudios en los que se percibe la cantidad de información que debe manejar el trabajador así como la toma de decisiones que lo pueden afectar en el desarrollo de su labor.

Siguiendo en la línea de aproximación al concepto, Dalmau Pons, Inés (2008), menciona teóricos que han trabajado el concepto:

La carga mental es conceptualmente definida como el conjunto de trabajo mental o esfuerzo que una persona o un grupo tienen que hacer para realizar una/s tarea/s (Xie y Salvendy, 2000, p. 6)

Wilson y Eggemeier (2001) afirma:

La carga mental es un constructo multidimensional, que hace referencia a la habilidad de una persona para enfrentarse con las demandas impuestas por el procesamiento de información de una tarea o sistema.(p. 6)

Por lo anterior y desde el contexto colombiano se evidencia un marcado interés desde el Ministerio de la protección social y la Universidad Javeriana para abordar el tema de los factores de riesgo psicosocial, razón por la cual crearon la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial en el año 2010, con el propósito de determinar las situaciones de vulnerabilidad de la población colombiana y en éste proceso de evaluación se encuentra el tema de las demandas de carga mental las cuáles son entendidas como: “Las demandas del procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla” (p. 22).

En otras palabras las demandas de carga mental hacen referencia a un conjunto de tensiones que se genera en las personas de manera especial por las exigencias del cargo que realizan, evidenciando así una estrecha relación entre las exigencias del trabajo y los recursos mentales en el que se presenta un elevado procesamiento de información del contexto inmediato y ello le representa tener conocimientos previos porque ahí influye de manera significativa la percepción que la persona tiene de la situación, tener actividades de recordación, almacenamiento y

utilización posterior de aquella información que era necesaria memorizar, actividades con alto nivel de razonamiento que implica búsqueda de soluciones oportunas, además de coordinar ideas tomar decisiones.

Por lo anterior existen situaciones que facilitan o entorpecen el rendimiento de una persona al interior de la organización, por ello es de suma importancia realizar un proceso que propicie bienestar no sólo para el trabajador sino para la organización, por esta razón es fundamental conocer cada una de las personas que hacen parte de la organización y garantizar que tenga las competencias para desarrollar el cargo que se le ha asignado.

En esta medida es importante reconocer las diferentes situaciones que se pueden presentar en el momento de seleccionar a una persona en un puesto de trabajo, y para ello se requiere conocer de la realización rigurosa de un proceso que garantice estabilidad para la personas y para la organización.

En otras palabras las personas pueden vivir situaciones en las que el puesto se ajusta perfectamente a las competencias del sujeto lo que le va a permitir sentirse cómodo y tranquilo dado que la persona está en línea con las exigencias del cargo así como con sus capacidades, lo que genera altos niveles de motivación; sin embargo existen otras situaciones en las que 1. La persona tiene muchas más posibilidades que el puesto que desempeña en la organización y 2. El puesto de trabajo supera sus posibilidades. En cualquiera de los dos casos mencionados se genera en las personas frustración, por ello dentro de las diferentes funciones que realizan las personas

es importante y necesario buscar al trabajador que tenga las competencias necesarias para desarrollar las funciones que corresponden al cargo.

En general, en las situaciones expuestas son muchos los factores que contribuyen a la carga mental y que de una u otra manera ejercen presiones sobre la persona y el rol que desempeña, es por esto que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, en su artículo: Carga mental de trabajo: factores (1999) identifican dentro de los factores de la carga mental, los siguientes:

“Las exigencias de la tarea; las circunstancias de trabajo (físicas, sociales y de organización); exterior de la organización. Las características individuales influyen en la tensión que provocan en la persona las distintas presiones que recaen sobre ella... algunas de estas características individuales son: 1. El nivel de aspiración, la autoconfianza, la motivación, las actitudes y los estilos de reacción. 2. Las capacidades, la cualificación, la capacitación, los conocimientos y la experiencia, 3. La edad, el estado general, la salud, la constitución física y la nutrición. 4. El estado real y el nivel inicial de activación. Esta tensión es variable según las características individuales, y por la activación que conlleva, puede facilitar la realización de la tarea, sin embargo también puede tener efectos perjudiciales en otras ocasiones”.

(Págs. 1 y 2)

Por lo anterior es necesario que dentro de la organización se conozca el personal que se tiene así como aspectos relevantes teniendo la certeza de que las personas que están asumiendo estos cargos son personas que se sienten a gusto y por ende no representan riesgo

para la organización, es allí donde se requiere conocer expectativas, capacidades, experiencias previas y formas de asumir dificultades, así como la edad y la preparación que se tiene para asumir los retos del día a día.

Es decir las personas presentan formas de diferentes de reacción frente una situación y es allí donde están en juego las condiciones individuales y los recursos que posee la persona para solucionar la dificultad, evidenciando así conductas de aproximación, es decir cuando la persona asume una posición para afrontar el problema o evitación, cuando la persona opta por la lucha o la huida. Por otro lado, si atendemos al foco en que se centran las respuestas de afrontamiento por parte de la persona, pueden estar centradas en la emoción, dirigiéndose a regular las emociones causadas por la situación estresante, o pueden centrarse en el problema tratando de manejar los factores causa de estrés. Lazarus y Folkman (1984) mostraron que ambas formas de afrontamiento son igualmente útiles.

Son muchos los factores que interactúan entre sí y determinan en un momento dado las condiciones de vida o las características individuales (sexo, edad, hábitos, etc.). Desde una perspectiva más amplia, las condiciones de trabajo están determinadas por el estado actual del mercado de trabajo y relaciones laborales, así como por la estructura productiva, evidenciando los patrones de comportamiento de las personas teniendo presente las actividades que ellos realizan.

Dado lo anterior no se puede desconocer que las personas nacen con unas características o condiciones que hacen parte de la genética, sin embargo en este proceso se construyen otros

aspectos como: la cultura, las costumbres, las actitudes, los comportamientos, las experiencias significativas que van formando la personalidad, estos aspectos mencionados son los que diferencian a unas personas de otras.

Todas estas características se ponen de manifiesto cuando el individuo se relaciona con su entorno, dirigiendo el comportamiento en gran cantidad de situaciones, por lo tanto, se puede concluir que la personalidad es un concepto de naturaleza multidimensional, con muchos elementos que interactúan.

En un concepto mucho más elaborado, se puede decir según la Batería de factores laborales de riesgo psicosocial del Ministerio de le Protección Social y la Universidad Javeriana (2010), y tomando el concepto de Millon, (1998), el término personalidad puede ser entendida como: “Conjunto de características psicológicas del individuo que determinan su comportamiento habitual con los otros y que les confieren un estilo particular en sus formas de sentir, pensar, comportarse, enfrentar los conflictos, defenderse de las situaciones angustiantes y verse a sí mismo; dentro de un marco biológico de aprendizaje, dinámico y social, pero constituido en la adultez, como un sistema permanente de difícil modificación” (Pág. 40)

En otras palabras la personalidad es un estilo de comportamiento con el que se reacciona ante las circunstancias que rodean a la persona y que influyen directamente en la salud. A manera de ilustración dentro de los estilos de personalidad se pueden abordar 2 tipologías en general:

Según Jenkins, C. David (1998) en la Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, hace referencia a los patrones de comportamiento: “la Personalidad tipo A: está constituido por una serie observable de comportamientos o una forma de vida que se caracteriza por un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa, impaciencia, desasosiego, agresividad, explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular.”

La personalidad tipo A incluye a las personas que perciben el ambiente como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos. Necesitan siempre logros personales para reafirmarse a sí mismos y sentir que tienen el control. Esto les lleva a un estado permanente de urgencia en el tiempo y de permanente lucha. Son ambiciosos, agresivos e irritables. Todas estas características hacen que se incremente en más del triple la probabilidad de padecer una enfermedad coronaria, respecto de otros sujetos que no tienen estas características.

Por su parte la personalidad Tipo B “son personas más relajadas, cooperadoras, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes le rodean.”

La Personalidad Tipo B incluye a los sujetos opuestos al tipo A, manteniéndose relajados, sin sufrir consecuencias negativas del estrés. Se caracteriza por tener la energía necesaria para resolver los problemas sin crear prejuicios, relajado, calmado, habla suavemente, no usa gestos, introvertido, se adapta a las opiniones, no tiene sensación de emergencia.

Estas respuestas están mediadas por la percepción que la persona tiene de la situación y es influenciada por aspectos subjetivos.

La real problemática de estas dos tipologías es que el riesgo psicosocial aumenta a medida que quienes lideran los procesos organizacionales son precisamente los líderes arrolladores con Personalidad tipo A, quienes generan en muchos casos progreso y desarrollo por su gran capacidad intuitiva para los negocios, la capacidad de innovación y traer a la empresa importantes opciones de crecimiento institucional y económico, pero generando entropía positiva con un clima organizacional difícil de sostener, para ilustrar esta aseveración la supervisión abusiva se refiere a conductas agresivamente hostiles sin que se ejerza agresión física.

Significa entonces que en la carga mental se tiene en cuenta la capacidad del individuo y las demandas de la tarea, es decir que la carga mental se genera cuando estas actividades puntuales que deben realizarse exceden la capacidad del sujeto, lo que supone un costo adicional para la persona en el momento de realizar una determinada tarea, más si se trata de actividades que llevan consigo aspectos cognitivos o de procesamiento de información importantes (atención y memoria). Este aspecto que puede ser percibido como una actividad puntual y mecánica existen una serie de aspectos como la percepción, la comprensión que tiene la persona con respecto a las demandas de la tarea, adicional a ello no se puede perder de vista las capacidades que tiene la persona para hacerle frente a la situación, teniendo en cuenta los aspectos anteriores, se suman aspectos cognitivos que implican toma de decisiones con tiempos cortos, esperando que sean las decisiones adecuadas de acuerdo con las diferentes situaciones.

Aunque no existe una definición universal del concepto, se presentan dos definiciones que evidencian una base teórica fuerte, según *Hacke, Winfried*: 1) la Carga Mental de Trabajo se considera, en términos de las exigencias de la tarea, como una variable independiente externa a

la que los trabajadores tienen que enfrentarse de manera más o menos eficaz, y (2) la Carga Mental de Trabajo se define en términos de interacción entre las exigencias de la tarea y las capacidades o recursos de la persona (Hancock y Chignell 1986; Welford 1986; Wieland-Eckelmann 1992). (Pág. 29.44)

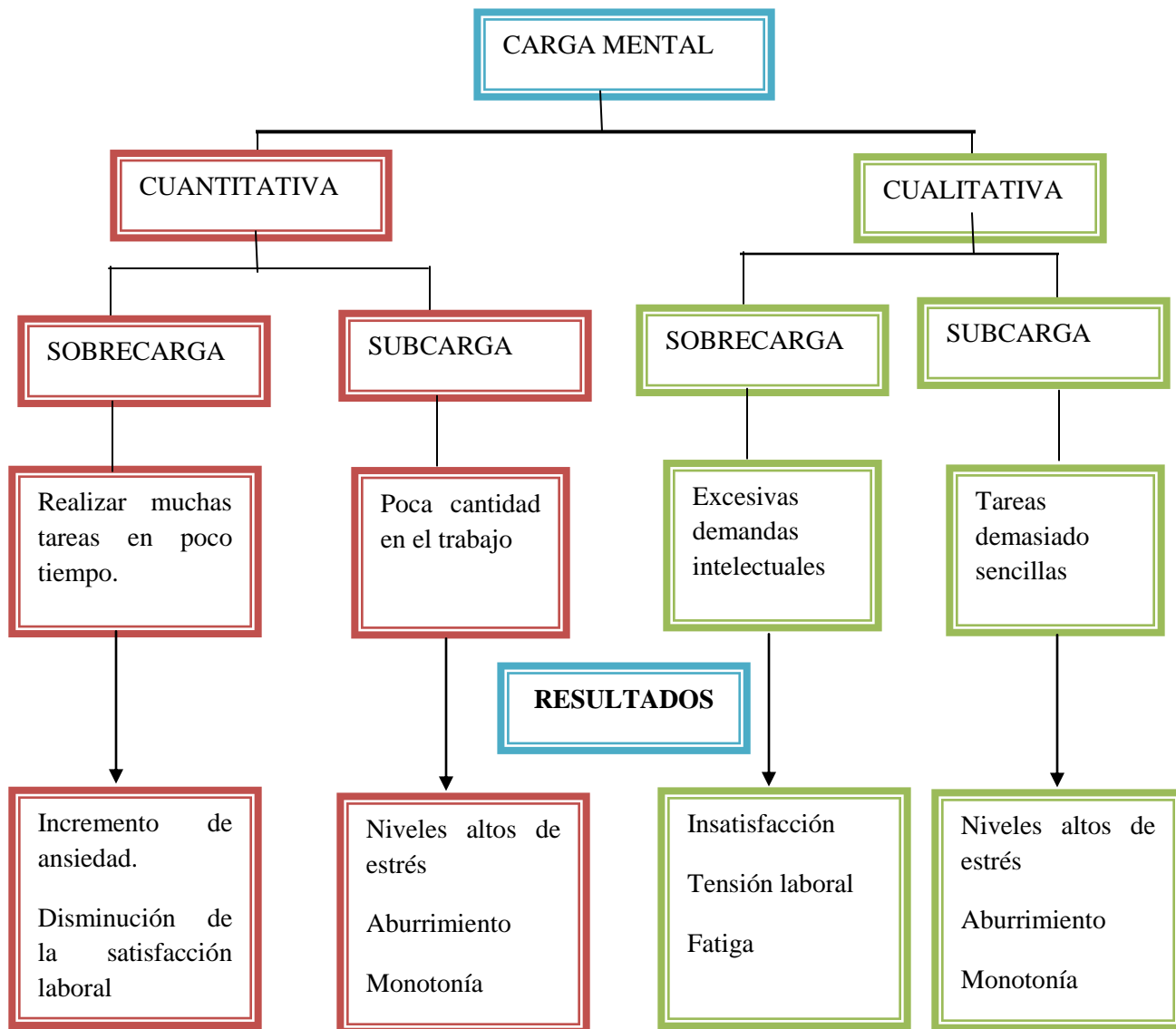
Es decir que la carga mental presenta dos elementos importantes: las demandas de la tarea y el impacto que la tarea tiene sobre la persona, presentando dos posibles situaciones: la capacidad de la persona es superior a las demandas de la tarea, o por el contrario las demandas de la tarea son superiores a las capacidades de la persona, estas situaciones podrían generar malestar dado que la persona excede su capacidad para dar respuesta a las exigencias de la organización o por otra parte la persona tiene muy buenas capacidades que no son aprovechadas por la organización. En estos casos es evidente el nivel de frustración en las personas.

Young y Stanton (citado por López Núñez, María, 2010) definen la carga mental como: “el nivel de recursos atencionales necesarios para equilibrar los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, que pueden ser modificados por las demandas de la tarea, el soporte externo y la experiencia.” (Pág. 153)

Es decir las personas poseen niveles de atención los cuales son limitados y que de acuerdo a los nuevos esquemas laborales se pueden pasar límites, dado que se presentan múltiples tareas, manejar gran cantidad de información así como la capacidad para tomar decisiones en corto tiempo.

La carga mental se encuentra en la categoría de características de la tarea según el Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo laboral (2005) en la que se evalúan aspectos como: “sobrecarga de trabajo, infra-carga de trabajo, repetitividad de la tarea (el trabajo es monótono y no estimula la creatividad), los ritmos de trabajo (no se adecúa al que puede llevar el trabajador, o lo marca la máquina, etc.), responsabilidad (toma de decisiones comprometida, tareas peligrosas, se delegan en exceso de responsabilidades en una misma persona), libertad de decisión (cuando no hay posibilidades de tomar iniciativas en el trabajo, formación requerida (falta de entrenamiento , reciclaje o formación insuficiente para el desempeño profesional)” (Pág. 24)

Sumado a lo anterior no se puede desconocer que en la realización de actividades que son largas o repetitivas pueden generar en las personas somnolencia, disminuir la capacidad de reacción, estado de activación reducida que se encuentran ligadas a fluctuaciones en el rendimiento laboral, estas variables hacen parte de un término conocido como hipo-vigilancia, llevando a la persona a una sensación de estancamiento, provocando inestabilidad nerviosa, fuerte rechazo emocional a la tarea, por su parte también se puede presentar la saturación porque el nivel de activación de la persona es invariable o creciente y se asocia con emociones negativas, pero también existe la posibilidad que la tarea cumpla con las expectativas y la capacidad del trabajador y esta genere bienestar psicológico y se convierta en una fuente de motivación importante.



Gráfica 1. Carga Mental

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

De acuerdo con la gráfica N° 1 y el Manual de Riesgo Psicosocial en el mundo laboral, la carga mental presenta dos aspectos: la cuantitativa que hace referencia a la cantidad de información tratada y la cualitativa tiene en cuenta la complejidad intelectual para realizar la

tarea. De igual manera cada uno de estos aspectos presentan unas sub-categorías: sobrecarga y sub-carga.

La sobrecarga se produce cuando hay una estimulación excesiva y la persona está sometida a más exigencias de las que realmente puede satisfacer. Esta sobrecarga es cuantitativa cuando se le exige a la persona realizar muchas operaciones en poco tiempo y con cantidad de volumen de trabajo, sumado a la especialización de la tarea en la que se requiere atención sostenida, la presión del tiempo y los ritmos de trabajo. Éste tipo de carga genera en las personas fatiga mental, disminución de la eficacia laboral. Por su parte la sobrecarga cualitativa hace referencia a las demandas intelectuales excesivas que tienen relación con los conocimientos y habilidades de la persona en relación con el nivel de dificultad de la tarea, generando en quien la ejecuta estrés, baja autoestima, tensión laboral, tasa elevada cardiaca.

De otra parte la sub-carga cuantitativa se refiere a la poca cantidad de trabajo que tiene la persona durante su jornada laboral y la sub-carga cualitativa corresponde al desarrollo de tareas demasiado sencillas, para estos casos se generan manifestaciones comportamentales como: aburrimiento, monotonía y niveles altos de estrés porque las personas perciben que sus compañeros tienen más trabajo que ellos, además de estar en evidencia frente al resto de trabajadores y creer que no tiene las capacidades suficientes para desempeñarse en el cargo.

Con lo anterior se hace necesario conocer las situaciones de conflicto o de satisfacción en la que se encuentran los empleados porque si bien para unos representa un reto el realizar ciertas

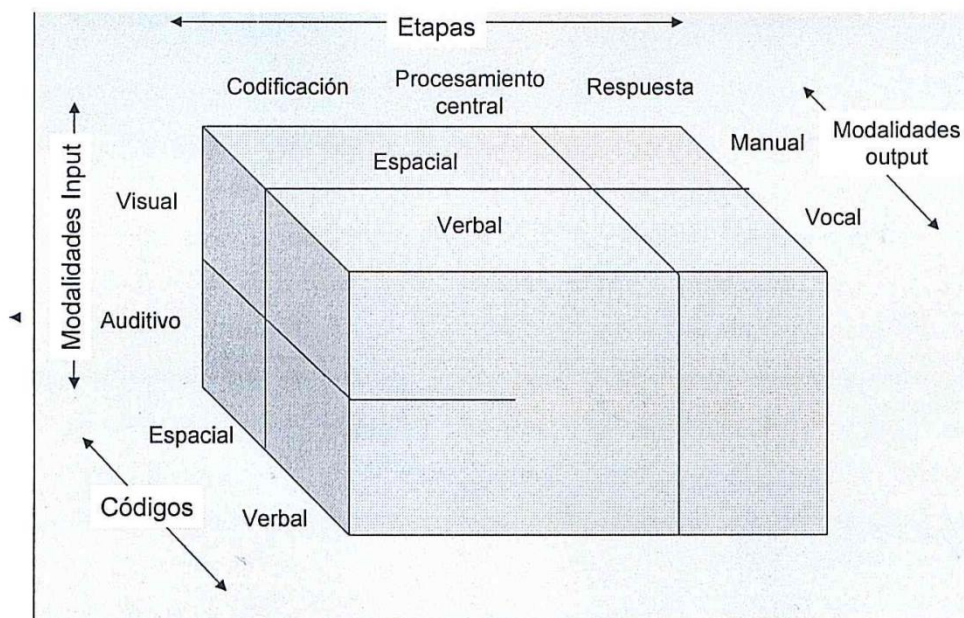
labores para otros puede resultar contraproducente por los excesos a los que se ven expuestos para dar respuestas a las diferentes funciones que se le asignan en la organización.

En conclusión los seres humanos tienen una salud social, mental y física en el proceso adaptativo quienes no lo logran estarán afectados por factores intralaborales y extralaborales que les impedirán relacionarse eficientemente en el desarrollo de una labor y ajustarse a un medio socio-laboral, lógicamente porque el entorno social también afecta la vida socio-familiar y el desempeño integral como persona.

Por último se expondrán algunos modelos de la carga mental relacionada con la atención y la carga mental relacionada con el procesamiento de la información, dado que dentro de las demandas de carga mental son las dos variables que más se presentan en la ejecución de la tarea:

En los modelos de carga mental y atención se evidencia la facilidad que tienen los seres humanos para dar respuesta al entorno y ello implica atender, captar la información que viene del exterior. Existe por tanto una relación clara entre la carga mental y la atención la cual es entendida como la cantidad de información que se percibe en determinados momentos, esto implica un esfuerzo importante dado que se espera dar respuesta al estímulo o situación presentada, por lo anterior se expone un modelo que explica la relación existente entre éstas dos variables:

MODELO DE RECURSOS MÚLTIPLES (WICKENS, 1984)



Esquema 1. Estructura Dimensional del Modelo de Recursos Múltiples de Wickens (1984)

El modelo que probablemente ha realizado aportes interesantes dentro de los estudios de carga mental y que ha tenido aceptación en los últimos tiempos ha sido el Modelo de Wickens.

Wickens (Citado por López Núñez, 2010) plantea un modelo mucho más elaborado de los modelos de Navon y Gopher (1979) en el que trata de explicar cómo los recursos de procesamiento son distribuidos en tareas que se realizan de forma simultánea. Por esta razón Wickens en el año 1980 propone su modelo con los recursos definidos en tres dimensiones: (pág. 32)

1. Recursos definidos por etapas de procesamiento en el que se incluyen procesos tempranos o de codificación, procesos perceptivos o de procesamiento central y procesos tardíos que implican una respuesta: Los recursos que utilizan las personas para realizar

actividades perceptivas y centrales parecen ser las mismas sin embargo están separadas a nivel funcional para seleccionar y ejecutar las respuestas.

2. Recursos definidos por la modalidad (entradas o estímulos que pueden ser visuales o auditivas y salidas o respuestas manual o vocal): El procesamiento de estímulos bien sean visuales y auditivos tienen su propia fuente de recursos y capacidad. De igual manera las modalidades de respuesta manual y vocal también tienen cada una su fuente separada de recursos. Esto quiere decir que si se realizan dos tareas en las que se deba utilizar la misma modalidad de entrada (por ejemplo auditiva) o la misma modalidad de respuesta (por ejemplo manual) se presenta una interferencia y ello hace que se genere mayor carga mental dado que las dos tareas presentadas en el mismo momento tienen estímulos diferentes.

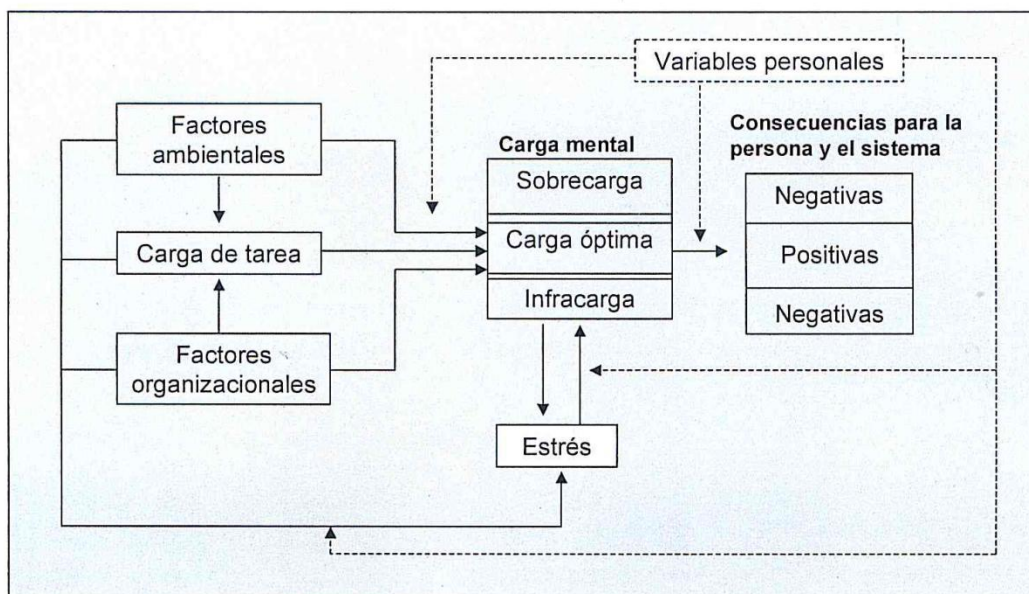
3. Recursos definidos por el código de procesamiento (espacial o verbal): Los procesos verbal y espacial bien sea que funciones en la etapa de percepción, de procesamiento central o de respuesta, se generan con recursos separados, sumado a ello parecen estar asociados con la activación de los hemisferios cerebrales (verbal en hemisferio cerebral izquierdo, viso-espacial en hemisferio derecho) (por ejemplo Polson y Friedman, 1988). Esto quiere decir que se produciría interferencia entre dos tareas que requieran el código verbal (búsqueda serial de dígitos y comprensión de sentencias) o el código espacial (leer un mapa y mantener una imagen visual) (Meyer y Kieras, 1997). Sin embargo, si las dos tareas se procesan mediante códigos diferentes no se producirá interferencia, ni aumentará la carga mental. Además se asume que la separación de

recursos espaciales y verbales daría cuenta del alto grado de eficiencia con que los outputs manual y vocal pueden ser realizados a la vez, asumiendo que las respuestas manuales son espaciales en naturaleza y las vocales son verbales (Wickens, 1984). Se ha demostrado experimentalmente que el control manual puede interferir en la ejecución de una tarea imponiendo altas demandas en la memoria de trabajo espacial (por ejemplo conducir), mientras que el control vocal puede interferir la ejecución de tareas con altas demandas verbales (Tsang y Wickens, 1988; Wickens y Liu, 1988; Wickens, Sandry y Vidulich, 1983).

Teniendo en cuenta el tipo de estímulo que se le presenta a la persona en el momento de ejecutar una tarea se pueden generar mayores demandas de carga mental, dado que se analizan no sólo la cantidad de estímulos, la frecuencia con que se presentan sino las experiencias y competencias que tiene la persona para dar respuestas.

Y como complemento se presenta la relación entre la carga mental y el procesamiento de la información, se expondrá el modelo de González (2003) que trata de acercarse a la carga mental de una persona que realiza una tarea y en el que se tienen en cuenta relaciones ambientales, organizacionales y sociales que se derivan de este proceso.

MODELO DE GONZÁLEZ



Esquema 2. Modelo Integrador de la Carga Mental y su relación con el nivel de Estrés (González, 2003)

El modelo de González (2003), es uno de los modelos de carga mental más recientes, hace referencia a un modelo integrado en el que se considera la carga mental como el resultado de la interacción permanente entre la tarea y la persona, en este modelo se resalta la importancia entre las experiencias subjetivas de la persona y la experiencia de éste con el estrés. (Pág. 77)

Teniendo en cuenta el modelo de Hart y Staveland (1988), el modelo de González resalta la importancia del esfuerzo de la persona para poder realizar conductas compensatorias ya que estas inciden en el nivel de carga mental y esta a su vez está relacionada con el nivel de estrés que maneja la persona.

González ofrece un modelo de carga centrado en la persona. En este modelo la carga impuesta viene determinada por la carga de la tarea, sumado a las condiciones ambientales (ruido, temperatura, entre otras) y por las condiciones organizativas (estilo de supervisión). La carga de

la tarea implica la exigencia de la tarea, el nivel de complejidad de la misma, el grado de ambigüedad.

Como lo expresa Dalmau Pons, Inés en su tesis doctoral: Evaluación de la carga mental en tareas de control: técnicas subjetivas y medidas de exigencia (2007), haciendo referencia al modelo de González: “La carga mental es un producto de la interacción entre el operador y la tarea que realiza (Gopher y Donchin, 1986; Sebastián y Del Hoyo, 2002), por lo que las diferencias individuales de los operadores son determinantes. El resultado de esta interacción se concretará en un determinado nivel de carga (recursos movilizados por la persona), que puede ser adecuado, excesivo (sobrecarga) o demasiado escaso (infra-carga). La exposición prolongada a niveles inadecuados de carga puede tener consecuencias negativas para el operario, esencialmente en forma de fatiga (Finkelman, 1994; Orasanu y Backer, 1996; Ahsberg, 1998). Esta fatiga, sobre todo cuando está asociada a algunos trastornos del sueño, puede provocar una disminución del rendimiento de la persona en el desarrollo de su trabajo (Wickens, Gordon y Liu, 1998; Pew, 2001), y la aparición de problemas graves de salud (Hyndman, 1980; Sheridan, 1980; Sebastián y Del Hoyo, 2002).”

Por lo anterior se deben tener en cuenta aspectos emocionales presentes en este proceso. Sumado a estos se puede presentar estrés el cual se puede generar por las características de la tarea, por las condiciones ambientales a las que está expuesta la persona y por las características de la organización en las que se encuentran los factores psicosociales y que estos pueden estar asociados a problemas de salud para las personas y por ende puede generar problemas en la organización. Las personas en situación de estrés son menos capaces de emplear la memoria de

trabajo para almacenar o manipular material nuevo y efectuar cálculos y son menos capaces de realizar cualquier otro tipo de actividad mental que exija recursos atencionales (Hockey, 1986; Wickens y otros, 1991; Stokes y Kite, 1994).

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente los factores de riesgo psicosocial son consideradas condiciones que están presentes en el contexto laboral y que hacen parte no solo de la organización, sino del contenido del trabajo y la realización de la tarea, estos componentes pueden afectar la salud, el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. dentro de estos factores de riesgo psicosocial se encuentra la carga mental como uno de los factores importantes asociados a las características de la tarea, situaciones que generan en las personas un factor de riesgo dado que se encuentran sometidos a cantidades elevadas de demandas cognitivas, esto se evidencia en los resultados de la VI Encuesta Nacional de Condiciones del Trabajo: “el 67% de los trabajadores encuestados manifestó estar sometido a elevadas demandas de tipo cognitivo, y aproximadamente el 20% respondió que siempre o casi siempre tenía que realizar varias tareas al mismo tiempo durante su jornada laboral.”

Si se tiene en cuenta que las demandas de carga mental representan un riesgo importante para la seguridad y la salud de los trabajadores se hacen necesario establecer medidas de evaluación, prevención teniendo en cuenta que las personas que desarrollan su trabajo sean las que tengan las competencias para el cargo y esto ayuda a minimizar situaciones de enfermedad y genera en las organizaciones mayores niveles de productividad y motivación para las personas que allí trabajan y evitar sufrimientos innecesarios. Es importante que al interior de las organizaciones se generen programas de Promoción de la salud propendiendo por la salud y el bienestar de los empleados.

5.3 Consistencia del Rol

Los seres humanos nacen no sólo con una carga genética si no que se van formando con todo aquello que hace parte del ambiente y del contexto en el que viven, las enseñanzas directas de los padres, el proceso de desarrollo evolutivo y, los otros espacios que se van dando en el camino con el propósito de formar de una manera integral, es decir tener personas que estén preparadas para enfrentarse a las demandas actuales –reconocer el contexto-, por ello se requiere la creación de espacios no sólo para la adquisición de conocimientos, realización de debates, sino la construcción y mejoramiento de la sociedad así como el fomentar en los seres humanos la capacidad de resolver los problemas que se presentan en la cotidianidad, generar preguntas, buscar soluciones, y llevar a las personas a desarrollar un pensamiento divergente como estrategia, además de crear la necesidad de buscar donde otros no han buscado y de ver otros espacios como activos, lúdicos y reflexivos de las realidades en los que se observa un verdadero proceso de aprendizaje. Estos procesos de relaciones a nivel personal, social, laboral, incrementan en las personas niveles altos de motivación no sólo desde la parte actitudinal sino aptitudinal favoreciendo el desarrollo social, los derechos e igualdades y el desarrollo humano.

Así, el desarrollo humano se entiende desde el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD 1990) como: *El desarrollo humano es mucho más que el crecimiento o caída de los ingresos de una nación. Busca garantizar el ambiente necesario para que las personas y los grupos humanos puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses. Esta forma de ver el desarrollo se centra en ampliar las opciones que tienen las personas para llevar la vida que valoran, es decir, en aumentar el conjunto de cosas que las personas pueden ser y hacer en sus vidas. Así el*

desarrollo es mucho más que el crecimiento económico, este es solo un medio – uno de los más importantes – para expandir las opciones de la gente

Dado lo anterior en el presente documento se realizará una aproximación del concepto de rol y consistencia del rol y su relación con los factores de riesgo psicosocial.

Para este concepto se parte de la base que el ser humano tiene dentro de sus posibilidades disfrutar la vida en buenas condiciones donde se observe al interior de esta, que sus necesidades básicas, como: nutrición, vivienda, salud, educación, empleo, estén satisfechas según lo establecen el Banco Mundial (1972) y la OIT (1976) sin embargo, no se puede desconocer que dentro del proceso de desarrollo se encuentran las innovaciones a nivel tecnológico, que implican que las personas se capaciten de manera integral para que puedan dar respuestas a las exigencias del medio, propendiendo por el bienestar de cada uno de los habitantes del planeta. Esto implica que se amplíen las posibilidades para que las personas puedan elegir, generando en ellos mayores conocimientos de acuerdo con sus expectativas y funciones, partiendo de la base que los seres humanos son el eje central o la columna vertebral de la sociedad teniendo en cuenta todo lo que se requiere para el desarrollo de un país.

Y dentro de este desarrollo se encuentran las organizaciones, cada una de ellas con un estilo diferente de hacer gestión y con el propósito de sacar adelante sus empresas, es por esto que las organizaciones tienen dentro de sus compromisos unir esfuerzos para obtener un bien común, y además propender por la dignificación del ser humano a través del trabajo como medio para su desarrollo integral y para la satisfacción de sus necesidades básicas y así re-significar su propio contexto y el de la organización. Con ello se debe tener presente que para llegar al cumplimiento

de éstos se requiere de algo específico y es el mundo del trabajo, el cual se ejecuta en las organizaciones y para ello es importante y necesario que estas den a conocer a sus colaboradores la misión, visión, los valores, todo lo que tiene que ver con plataforma estratégica, espacios que permiten la apropiación y sentido de pertenencia por la empresa, ya que en las organizaciones no se debe desconocer que la existencia de las mismas se da por el capital humano, que son quienes demuestran su conocimiento, destrezas, habilidades y capacidades para llevar a cabo de la mejor manera las tareas o funciones que se asignan.

Por lo anterior se puede entender el trabajo, como lo plantea Villamizar, citado por González, (2007): *“El trabajo está inscrito en procesos productivos, los cuales conforman sistemas o tejidos de relaciones sociales. Esa red de relaciones es portadora de sentidos, de significados y de cosmovisiones, compartidos y aceptados por los agentes económicos. El trabajo existe dentro de un orden social, es legitimado por el grupo y se manifiesta como institución social”* (p. 59)

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, cabe resaltar que las personas en estos espacios laborales asumen diferentes roles en el ejercicio de su labor, por ello es necesario conocer el concepto de Rol:

Para Davis y Newstrom (Citado por Montes Llorens, F.J y Aguado Correa, F, 1995) definen rol como: un patrón de conducta esperada de una persona al desarrollar actividades relacionadas con los otros. El papel o rol refleja la posición de una persona en el sistema social, con todos sus derechos y obligaciones, su poder y su responsabilidad.

Por ello es importante conocer las actitudes, aptitudes, experiencias, condiciones individuales y comportamientos y que estas estén conectadas o vayan en línea con las características y particularidades del puesto de trabajo, esto favorece no solo el aumentar los niveles de motivación en las personas sino garantizar efectividad en aquello que se realiza, sin embargo para llegar a cumplir con estos se requiere de la coherencia que debe existir entre lo que la organización requiere y las expectativas del trabajador frente a sus funciones o responsabilidades, de lo contrario se generaría un conflicto o brecha en la que existe poca coherencia frente al hacer y el pensar, generando en las personas confusión y por ende incertidumbre, llevando así a afectar de manera considerable el bienestar no solo físico sino psicológico de sus empleados.

De otra parte y desde el contexto colombiano el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana se interesaron por estudiar los factores de riesgo y para ello crearon la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010) en la cual incluyen el concepto de consistencia del rol.

Este concepto hace parte de las condiciones intralaborales y específicamente del dominio de Demandas del trabajo, el cual se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo y allí se incluye la dimensión de consistencia del rol, que según la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010), es entendida como: “Compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: Al trabajador se le presentan

exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto” (Pág. 23)

De acuerdo con lo anterior las personas juegan al interior de las organizaciones diferentes papeles producto de las funciones que requiere su cargo así como la posibilidad de recibir órdenes que pueden ser signo de agrado o de molestia, porque en estos roles se encuentran facetas en las que las exigencias pueden ir en contra de los valores de las personas generando presiones porque la persona que se encuentra en otros cargos con menos poder crea conflicto con lo que es y con lo que la organización le exige.

Y en estas exigencias que se evidencian en el contexto laboral se pueden presentar dos variables importantes: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol: “la primera hace referencia a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien estos no son adecuados. En definitiva, dispone de una información inadecuada para hacerse una idea clara de rol que se le asigna, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante, por su parte el conflicto de rol se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo. Se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento”(Pág. 3)

Quiere decir y de manera particular en el conflicto de rol se presentan exigencias que son contradictorias y ello implica conflictos de carácter profesional o ético, debido a que se presenta una lucha con las normas y los valores personales, cuando se presentan este tipo de situaciones que pueden ser de larga duración se genera en las personas preocupaciones que evidencian altos niveles de estrés, manifestándose en síntomas como: irritabilidad, falta de iniciativa, problemas de sueño.

El papel que cada persona desempeña a nivel laboral representa la forma en que se espera que lleve a cabo su trabajo, sin embargo existen situaciones que afectan negativamente el bienestar psicológico de las personas como no tener definidas las funciones que debe realizar, información inadecuada o insuficiente sobre el papel de la persona en la empresa, instrucciones insuficientes o incompatibles, éstas situaciones generan en las personas altos niveles de estrés, ansiedad y depresión y por ende frustración frente al trabajo que desempeñan, pues si existe algo que debe ser importante para las organizaciones es que haya claridad frente a su plataforma estratégica, empoderamiento y sentido de pertenencia por esta y como base fundamental un nivel de comunicación organizacional que permita un puente o canal para favorecer y garantizar que los mensajes que se transmitan sean interpretados y entendidos de manera adecuada.

En la Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, capítulo 34, Jex, Steve refiere a los autores Breugh y Colihan (1994) quienes argumentan: “es frecuente que los trabajadores no tengan claro cómo realizar sus tareas, cuándo se han de realizar algunas de ellas y los criterios por los que se ve a juzgar su rendimiento”

Estas situaciones suelen presentarse debido a que se evidencia una difícil comunicación entre superiores y empleados o entre los miembros del grupo de trabajo, sumado a ello también se puede presentar la sobrecarga de roles en la que el rol implica múltiples obligaciones que deben ser desarrolladas por una persona en periodos cortos de tiempo. Esto se puede dar porque: la profesión lo exige, en otros casos porque se debe cubrir la vacante de alguien que ha dejado la empresa, porque las organizaciones no prevén las exigencias de los cargos o porque una persona de manera voluntaria se atribuye más responsabilidades.

Las situaciones planteadas anteriormente han sido objeto de investigaciones y han demostrado que éstas situaciones han generado un estado nocivo, asociado a efectos negativos de orden psicológico, físico y de comportamiento (Jackson y Schuler (1985), estas personas tienen una tendencia marcada a sentirse insatisfechos en su trabajo, ansiosos y tensos, además de quejas somáticas, se ausentan de su trabajo y pueden terminar abandonando el empleo.

El evaluar estos aspectos permite tener claridad frente a cómo las personas perciben el mundo en el cual se desenvuelven permanentemente y cómo estos procesos pueden favorecer o entorpecer los objetivos de una organización. Estas variables pueden afectar de manera positiva o negativa el nivel de satisfacción laboral, por ello es importante que las organizaciones tengan dentro de sus planes de trabajo minimizar los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores, teniendo claridad frente a los roles asignados a las personas así como garantizando que se están entregando los materiales necesarios para el desarrollo de su labor y permitiendo que los procesos que son ejecutados estén bajo criterios claros, con órdenes claras manejando un mismo lenguaje por las personas que corresponden y por último que las solicitudes que realicen las

personas que tengan cargos superiores no vayan en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto que se ofrece en la organización.

6. METODOLOGÍA

6.1. Tipo de estudio

El proyecto se asumió como una propuesta investigativa de orden mixto, en cuanto que la misma tenía dos momentos: un primer momento, de orden cuantitativo, en el cual se pretendía caracterizar lo concerniente a los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Un segundo momento, de orden cualitativo, refirió la presunción de interpretar los sentidos que manifestaron los trabajadores, acerca de los factores de riesgo psicosocial, específicamente las demandas de carga mental y consistencia de rol

6.2. Diseño

Acorde a los momentos descritos, se ha de decir que la propuesta investigativa se asumió como una investigación de orden descriptiva-correlacional-interpretativo.

Descriptivo en cuanto que la pretensión fue realizar una caracterización de los factores intralaborales., específicamente en las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol.

De orden *correlacional*, en la intención de analizar cómo se relacionaron los factores psicosociales: demandas de carga mental y consistencia de rol con el estrés.

En lo que hace al momento *interpretativo* se evidenciaron los sentidos que le subyacen a los factores de riesgo psicosocial: las demandas de carga mental y la consistencia de rol.

6.3. Técnicas e Instrumentos

6.3.1. Instrumentos

Los Cuestionarios Estandarizados que se utilizaron hacen parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección

Social en el año 2010. A continuación se presenta la ficha técnica que describe las características del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.

Tabla 1 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A y B)

Fecha de publicación	Julio 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los factores de riesgo de psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Formas	Forma A: aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B: aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
Validez	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma A: 0,957 Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma B: 0,944

Para obtener información socio-demográfica y ocupacional de las personas participantes en el estudio, se aplicó la Ficha de Datos Generales (que hace parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial).

6.3.2. Técnicas

Una vez realizado lo referente a la fase concerniente a la aplicación del instrumento, se pasó a un segundo momento como lo es lo referente a la conformación de grupos focales, tendiente a develar los sentidos en relación a los factores de riesgo psicosocial.

Entendiéndose por grupos focales de discusión desde la perspectiva de Miguelez

“el grupo focal de discusión es ‘focal’ porque focaliza su atención e interés en un tema específico de estudio e investigación que le es propio, por estar cercano a su pensar y sentir; y es de ‘discusión’ porque realiza su principal trabajo de búsqueda por medio de la interacción discursiva y la contrastación de las opiniones de sus miembros” (pág. 170).

6.4. Población

El estudio se llevó a cabo en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia.

6.5. Muestra

El diseño de muestreo que se propone, es no-probabilístico, por conveniencia. Participaran en el estudio 343 trabajadores del proceso misional. El requisito básico para participar en el estudio es que el tiempo de vinculación de la persona debe ser de un año o más.

6.6. Procedimiento

El estudio comprende las siguientes fases:

Fase 1:

Descripción de los factores de riesgo psicosocial intralaboral: demandas de carga mental y consistencia del rol.

Se aplicó el Cuestionario de: Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Cuestionario para la Evaluación de Estrés y Ficha de Datos Generales. Se procesó la información y se realizó la descripción de acuerdo con las categorías consideradas en los instrumentos y los valores arrojados.

Fase 2:

Relación entre los factores psicosociales de riesgo y el estrés laboral. A través del programa SPSS, se calcularon correlaciones entre las diferentes categorías que permitieron encontrar relaciones entre las categorías y los síntomas de estrés.

Fase 3:

Interpretación del sentido que para los empleados y trabajadores de las empresas tienen los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y su relación con el estrés.

Al aplicar la técnica de grupo focal, se recogió información verbal de los participantes, la cual fue procesada con el programa Atlas Ti; se encontraron las unidades de sentido, las subcategorías y las categorías que permitieron develar el sentido que para los empleados y trabajadores tienen los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y su relación con el estrés laboral.

Fase 4:

Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Fundamentados en el marco teórico y en los resultados de otras investigaciones, se analizaron los datos arrojados por el estudio en cada una de las empresas y se presentaron los resultados de manera que dieran respuesta precisa y fundamentada a las preguntas formuladas.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El informe se desarrolló a partir de tres fases: La fase descriptiva, interpretativa y de construcción de sentido.

La fase descriptiva permite conocer los datos cuantitativos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios estandarizados de la batería de factores de riesgo psicosocial así como la realización de las entrevistas semi-estructuradas, lo que permitió conocer las situaciones de las personas que laboran en empresas de producción del centro occidente de Colombia, por medio de la transcripción detallada de la información ofrecida por las personas entrevistadas, posteriormente se codifica y categoriza dicha información, con este paso se pretende descubrir los significados de cada una de las respuestas dadas por las personas que participaron en el estudio.

La segunda fase, consiste en la interpretación de los datos, en la que se evidencian los resultados de las categorías en contraste con el marco teórico, el cual permite mostrar el interés de la presente investigación; por ende de la información recolectada, se tienen en cuenta los elementos que se relacionan con las categorías de demandas de carga mental y consistencia del rol, categorías que se comienzan a tejer con los referentes teóricos y el contexto, es decir los actores sociales, elementos que permiten el avance en la elaboración del informe final.

La tercera fase es la construcción de sentido, en ella se presenta el proceso de análisis de la información, en la que se evidencia el aporte realizado por los investigadores desde un aspecto reflexivo y analítico, allí se darán a conocer los aspectos puntuales del objeto de estudio de la investigación, en esta fase se realiza un componente argumentativo que articula

la postura que se tiene desde las relaciones de interpretación que se llevan a cabo desde los actores y desde los autores.

7.1. FASE DESCRIPTIVA

Los datos presentados en el estudio se abordaron en dos momentos: el primer momento corresponde a la parte descriptiva y el segundo momento corresponde a la intencionalidad interpretativa.

Se realiza una caracterización de las personas que participaron en el estudio y de esta manera se pretenden conocer los aspectos socio demográficos y el nivel de riesgos psicosociales intralaborales especialmente Demandas de carga mental y consistencia del rol los cuales son de interés para la investigación. Los datos que se evidencian en las empresas de producción del centro occidente de Colombia, son de importancia y en este sentido se tienen en cuenta aspectos tales como: la edad, el género, el estado civil, la escolaridad, las personas a cargo, la antigüedad y el tipo de cargo, estas categorías permiten reconocer datos generales en el que se describen las características de las personas en ciertos aspectos socio-demográficos desde la perspectiva estadística.

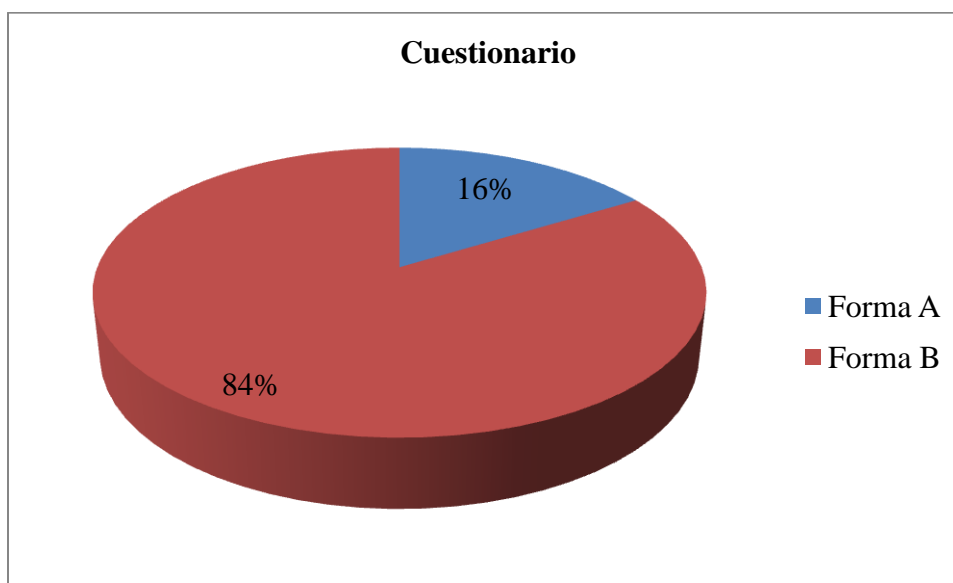
A continuación se dan a conocer cada una de las características generales de las personas que hacen parte de las 6 empresas participantes en el estudio.

7.1.1. Características demográficas de la Población

Tabla 2. Tipo de Cuestionario

TIPO DE CUESTIONARIO	Forma A	16%
	Forma B	84%
	TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.



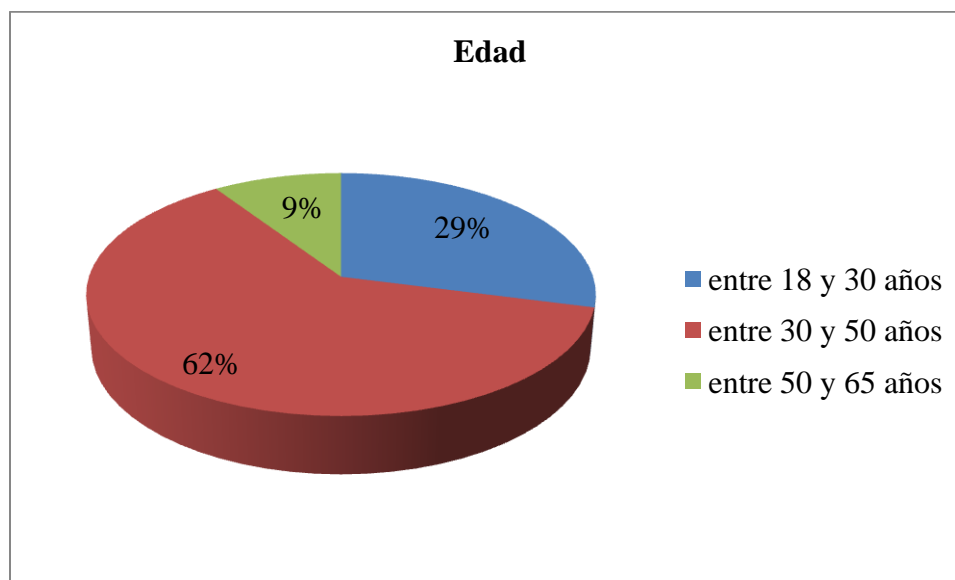
Gráfica 2. Porcentajes Tipo de Cuestionario

En la gráfica N° 2 se evidencia que el estudio se realizó en 6 empresas de producción del centro occidente de Colombia con un total de 343 participantes, de las cuales 56 hacen parte del grupo 1, los cuales dieron respuesta al cuestionario de la Forma A (16% de los encuestados), es decir para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos y 287 hacen parte del grupo 2, quienes respondieron el cuestionario de la forma B (84% de los participantes), que corresponde a trabajadores con cargos auxiliares y operarios .

Tabla 3. Edad

EDAD	entre 18 y 30 años	29%
	entre 30 y 50 años	62%
	entre 50 y 65 años	9%
	TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

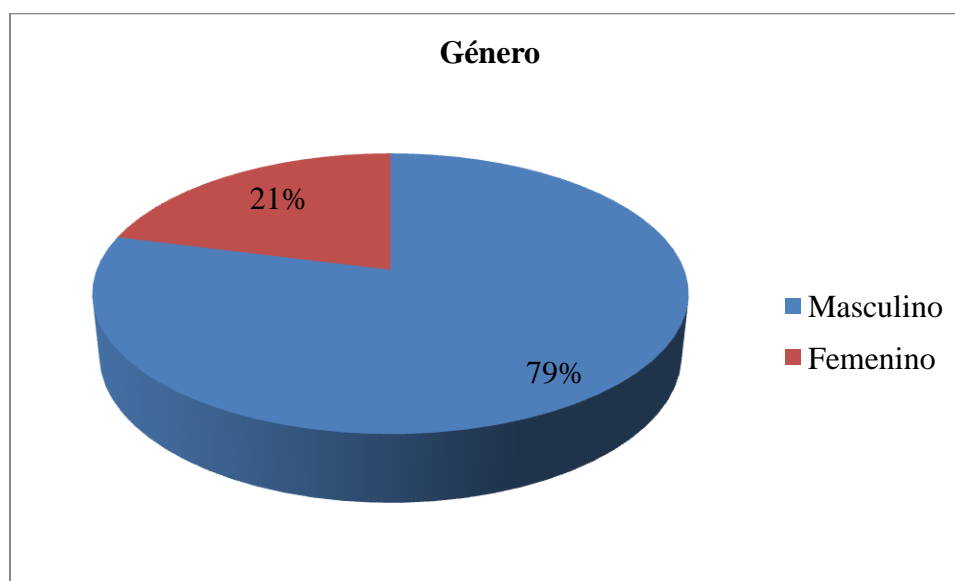
**Gráfica 3. Porcentajes Edad**

En la gráfica N° 3 se evidencian los rangos de edades de las personas que participaron en el estudio así: el 29% se encuentran entre los 18 y 30 años de edad; el 62% entre los 30 y 50 años de edad ubicándose en esta escala un número representativo de la población y el 9% se encuentra entre los 50 y 65 años de edad. Estos rangos evidencian que existe un proceso de experiencia en el tiempo de estas personas en relación con la labor que desempeñan en la organización.

Tabla 4. Género

GÉNERO	Masculino	79%
	Femenino	21%
	TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

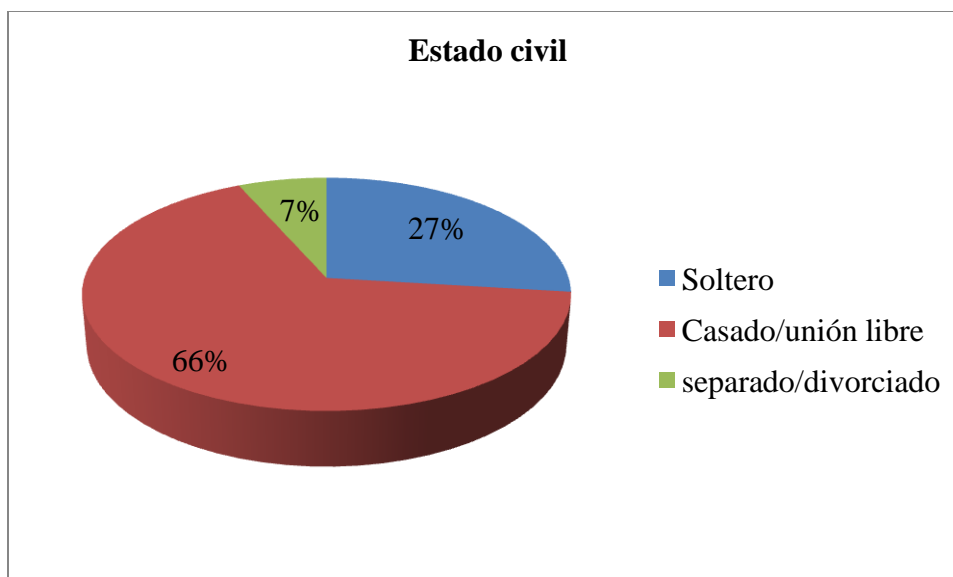
**Gráfica 4. Porcentajes Género**

La gráfica N° 4 representa que el 79% de la población pertenecen al género masculino, evidenciando el mayor número de personas de éste género que participaron en el estudio y el 21% corresponde al género femenino.

Tabla 5. Estado Civil

ESTADO CIVIL	Soltero	27%
	Casado/unión libre	66%
	separado/divorciado	7%
	TOTAL	100,0%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.



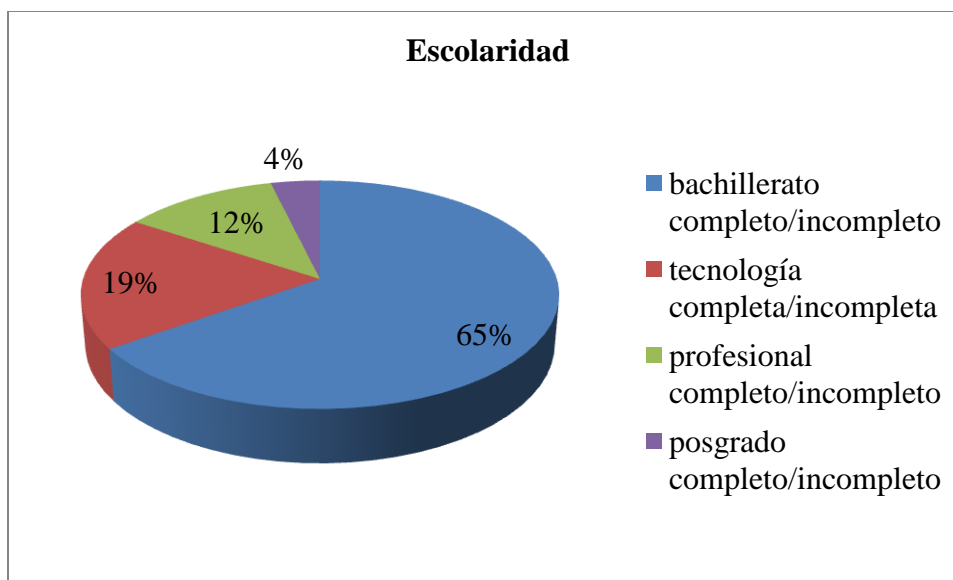
Gráfica 5. Porcentaje Estado Civil

La gráfica N° 5 evidencia que el 27% corresponde a personas solteras; el 66% a personas casadas o en unión libre es aquí donde se encuentra la mayoría de la población y por último el 7% son separados o divorciados, situaciones que pueden evidenciar unas redes de apoyo a este nivel especialmente cuando se presenten situaciones difíciles en los contextos personal, familiar, laboral.

Tabla 6. Escolaridad

ESCOLARIDAD	bachillerato completo/incompleto	65%
	tecnología completa/incompleta	19%
	profesional completo/incompleto	12%
	posgrado completo/incompleto	4%
	TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.



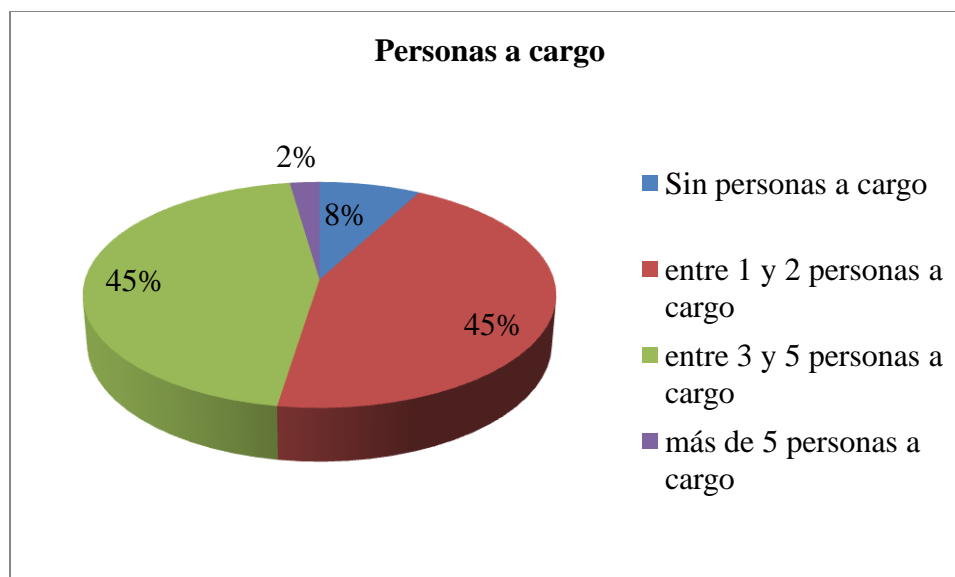
Gráfica 6. Porcentaje Escolaridad

En este aspecto, la gráfica N° 6 demuestra que el 65% de las personas participantes en el estudio tienen un nivel de escolaridad de bachillerato completo/incompleto, evidenciando en éste aspecto el mayor porcentaje de la población; el 19% con tecnología completa/incompleta; el 12% profesional completa/incompleta y por último el 4% con posgrado completo/incompleto. Es decir que dentro del proceso de selección de la empresa se considera importante que las personas puedan tener niveles de estudio de bachillerato.

Tabla 7. Personas a Cargo

PERSONAS A CARGO	Sin personas a cargo	8%
	entre 1 y 2 personas a cargo	45%
	entre 3 y 5 personas a cargo	45%
	más de 5 personas a cargo	2%
	TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.



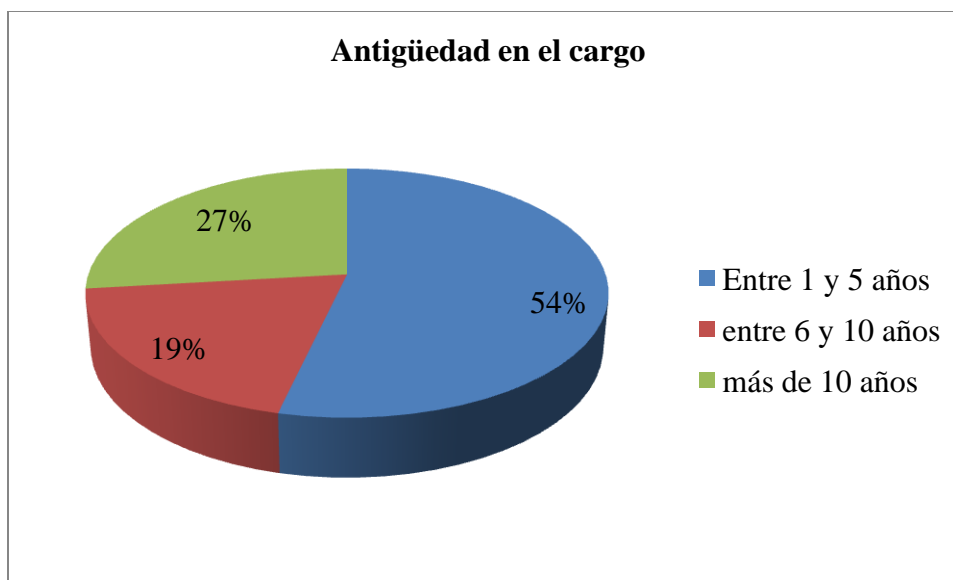
Gráfica 7. Porcentaje Personas a cargo

En gráfica N° 7, el 8% no tiene personas a cargo; éstas categorías que entre 1 y 2 personas y entre 3 y 5 personas, son las categorías más representativas cada una con 45%; y por último el 2% tienen a su cargo más de 5 personas.

Tabla 8. Antigüedad en el cargo

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	Entre 1 y 5 años	54%
	entre 6 y 10 años	19%
	más de 10 años	27%
	TOTAL	100,0%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.



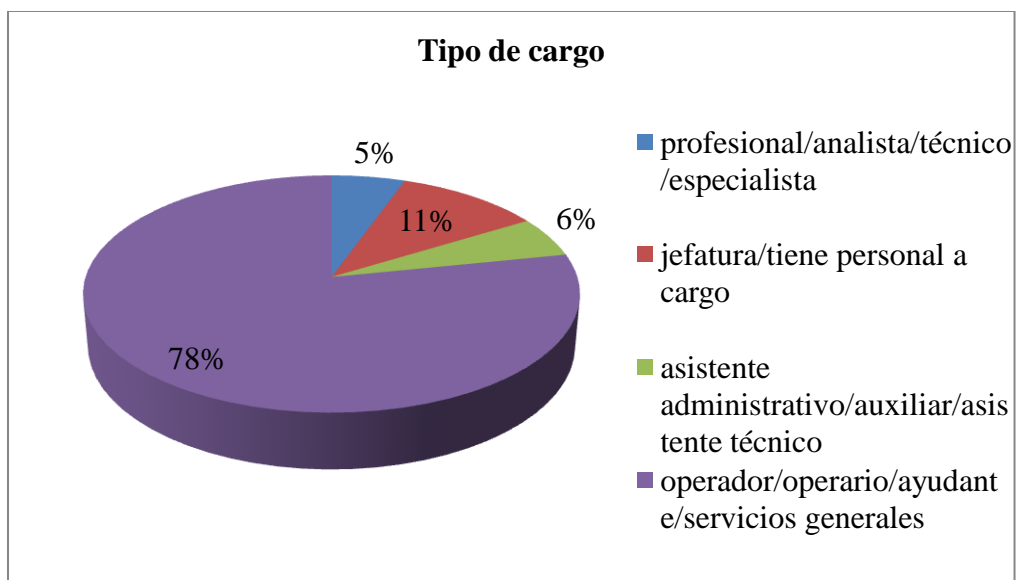
Gráfica 8. Porcentaje Antigüedad en el cargo

La presente gráfica se evidencia que el 54% de las personas que participaron en el estudio tiene entre 1 y 5 años en la empresa; el 19% entre 6 y 10 años y el 27% más de 10 años. Mostrando en éste sentido relativa estabilidad así como mayores competencias en el área y aumentando su nivel de experiencia en los cargos asignados.

Tabla 9. Tipo de cargo

TIPO DE CARGO	profesional/analista/técnico/especialista	5,5%
	jefatura/tiene personal a cargo	11%
	asistente administrativo/auxiliar/asistente técnico	5,5%
	operador/operario/ayudante/servicios generales	78%
	TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.



Gráfica 9. Porcentaje Tipo de Cargo

En la gráfica N° 9, el 5,5% de la población encuestada se encuentra en un cargo profesional/analista/técnico/especialista; el 11% en un cargo de jefatura/tiene personal a cargo; el 5,5% se desempeña como asistente administrativo/auxiliar/asistente técnico y el 78% que representa un porcentaje alto de la población se encuentran en cargos como operador/operario/ayudante/servicios generales.

De acuerdo con los datos expuestos se considera de gran importancia conocer cada una de las condiciones socio-demográficas de las personas que hacen parte del estudio, ya que son variables que generan información necesaria pues pueden existir elementos que al ser relacionados con las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia de rol pueden ser considerados como factores de riesgo o factores protectores.

7.1.2. Análisis descriptivo

Condiciones Intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Estas condiciones a su vez tienen unos dominios que son: las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

En el dominio demandas del trabajo se desarrollaron de manera específica las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol, los cuales serán desarrollados de manera particular en el grupo 1 (trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos) y el grupo 2 (trabajadores con cargos auxiliares y operarios), lo que permite conocer los resultados generales de las personas que participaron en el estudio.

En el presente trabajo se abordaron las dimensiones de DEMANDAS DE CARGA MENTAL y CONSISTENCIA DEL ROL. En cada una de las dimensiones se pudo conocer el nivel de riesgo así: SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE, RIESGO BAJO, RIESGO MEDIO, RIESGO ALTO, RIESGO MUY ALTO.

Dado lo anterior se realizó una descripción del **Dominio DEMANDAS DEL TRABAJO**.

El dominio Demandas del Trabajo hace parte de las Condiciones Intralaborales, y este dominio hace referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de

diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

A continuación se presentan cada uno de los dominios que hacen parte de las condiciones intralaborales, forma A que corresponde a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos

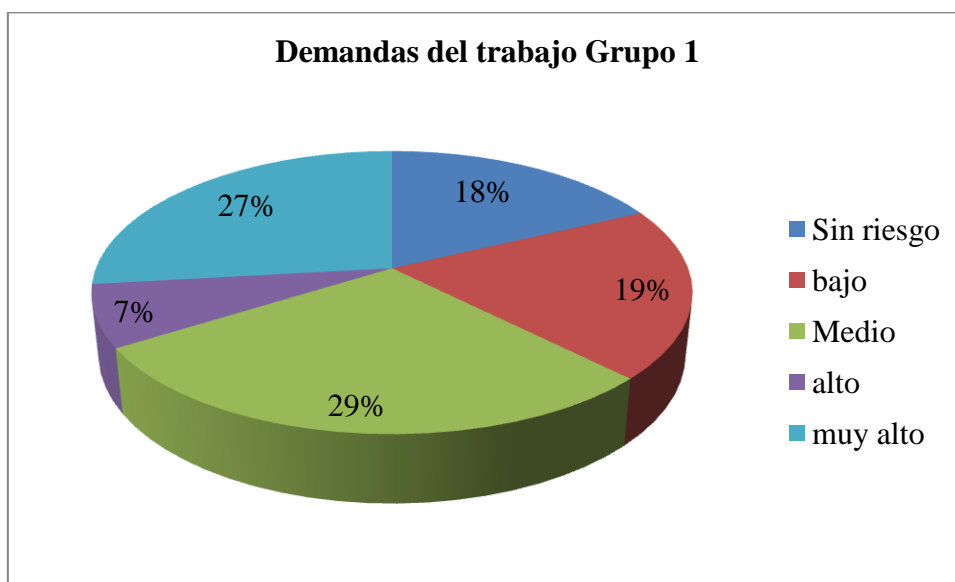
Tabla 10. Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma A

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	Sin riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	21,4	30,4	10,7	26,8	10,7	100,0
Control sobre el trabajo	30,4	26,8	21,4	16,1	5,4	100,0
Demandas del trabajo	18	20	29	7	27	100,0
Recompensas	39,3	21,4	23,2	5,4	10,7	100,0
CONDICIONES INTRALABORALES	26,8	21,4	28,6	8,9	14,3	100,

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Tal como se observa en la tabla N° 10 el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presenta un 37,5% en niveles alto y muy alto, dominio que hace referencia a la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral, seguido de el dominio de demandas del trabajo con un 34% en el que se pretende evaluar las exigencias que el trabajo impone a las personas participantes en el estudio, seguido del dominio control sobre el trabajo con 21,5% que evalúa la posibilidad que tiene la persona para tomar decisiones en cuanto a las actividades que realizan, por último se encuentra el dominio recompensas con un 16%, en el que se revisa la retribución que los trabajadores obtienen a cambio de sus esfuerzos laborales; éstos resultados pueden ser vistos como factores de riesgo, si bien es un pequeño porcentaje de las

personas que hicieron parte del estudio no se puede desconocer que se requiere la realización de programas que favorezcan su condición laboral, por su parte la mayoría de las personas en cada uno de los dominios abordados presentan porcentajes que los lleva a encontrarse en niveles sin riesgo o riesgo bajo, es decir son vistos como factores protectores.



Gráfica 10. Porcentaje Dominio Demandas del Trabajo Grupo 1

De las **56** personas encuestadas (que corresponde al **16%** de la población general) y a las que se les aplicó la **Forma A** del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se evidencian los siguientes resultados:

En la gráfica N° 10 se presenta que el **37%** se encuentran en un nivel **SIN RIESGO Y RIESGO BAJO** lo que indica que para las personas que hicieron parte del estudio, las exigencias impuestas en el desarrollo de su labor no representa riesgos significativos, sin embargo estos datos pueden ser evaluados para que desde la organización se lleve a cabo un programa de

prevención e intervención oportuna en aras de mantener los niveles de riesgo lo más bajo posible.

El 29% evidencia un RIESGO MEDIO: Este porcentaje representa nivel de riesgo debido a que las personas están percibiendo las exigencias de su trabajo como tensionantes, por ello es importante realizar observaciones y acciones que permitan intervenir para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Por último el 34% se encuentran en RIESGO ALTO y MUY ALTO, donde se evidencian en estas personas que las exigencias impuestas en el trabajo y de manera especial en las funciones específicas del cargo son de diversa natural y eso hace que las tareas que representan mayor componente cognitivo, emocional, de responsabilidad, generen confusión y posiblemente dificultades de salud.

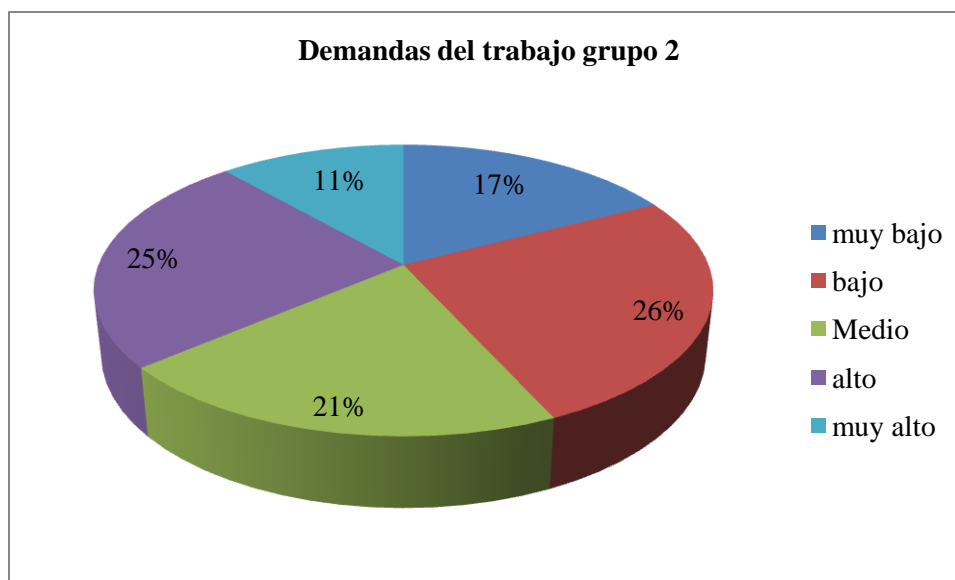
Tabla 11. Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma B

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	22,3	21,3	18,8	19,9	17,8	100,0
Control sobre el trabajo	28,2	18,5	17,1	15,3	20,9	100,0
Demandas del trabajo	17	26	21	25	11	100,0
Recompensas	31,7	16,7	14,3	16,0	21,3	100,0
CONDICIONES INTRALABORALES	24,0	20,2	19,9	20,6	15,3	100,0

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la tabla N° 11 el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presenta un 37,7% en niveles alto y muy alto, dominio que hace referencia a la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral, seguido de el dominio de recompensas con un 37,3%

en el que se hace una retribución a los trabajadores por el desarrollo de las actividades, y los dominios de demandas del trabajo y control sobre el trabajo existe un porcentaje similar con respecto a las exigencias que el trabajo impone a la persona así como la posibilidad que tiene la personas de tomar decisiones en cuanto a la realización de su labor



Gráfica 11. Porcentaje Dominio Demandas del Trabajo Grupo 2

En la gráfica N° 11 de las **287** personas que participaron en el estudio (que corresponde al **84%** de la población general) y a las que se les aplicó la **Forma B** del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se evidencian los siguientes resultados:

El 43% se encuentran en un nivel SIN RIESGO y RIESGO BAJO: lo que indica que para las personas que hicieron parte del estudio no hay riesgo significativo en cuanto a las exigencias que el trabajo impone a las personas porque no requieren en la realización de su actividad recordar información compleja o trabajar bajo presión de tiempo.

El 21% evidencia un RIESGO MEDIO: Este porcentaje representa nivel de riesgo debido a que las personas están percibiendo que las exigencias de su trabajo los lleva a presentar unas respuestas de estrés moderada.

Por último el 36% se encuentran en RIESGO ALTO y MUY ALTO, donde se evidencian en estas personas que hay una posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y muy alto por tanto, se requiere una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica dado que para éstas personas las exigencias que implica la realización de su trabajo puede generarle dificultades a nivel de su salud.

En este dominio es importante resaltar que aunque no hay una diferencia significativa entre los grupos con respecto a los niveles ALTO y MUY ALTO si se evidencia que para las personas del grupo 2 (personas con cargos auxiliares y operarios) presentan mayores niveles demandas de carga mental porque deben realizar actividades que son repetitivas con altos niveles de concentración y estar al pendiente de pequeños detalles, ello hace que se presenta mayor cansancio y que se pueda considerar como factores de riesgos, de otra parte y con respecto al dominio de recompensas si se evidencia en los grupos una diferencia importante pues en el grupo N° 2, el dominio de recompensas se evidencia como factor de riesgo dado que desde la percepción de los trabajadores la retribución o reconocimiento no supera sus expectativas .

A continuación se presentan los resultados de las DIMENSIONES DEMANDAS DE CARGA MENTAL Y CONSISTENCIA DEL ROL, que hacen parte de Dominio Demandas del Trabajo

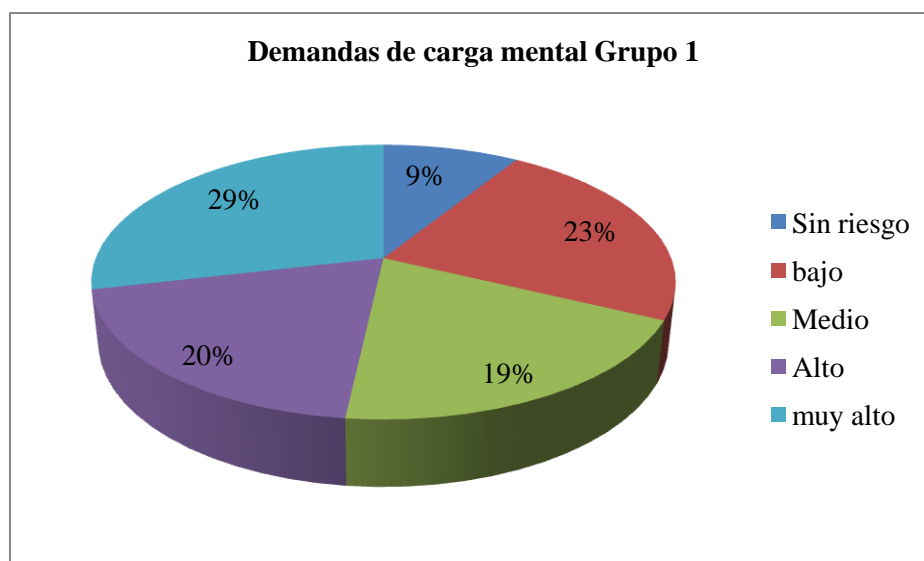
Tabla 12. Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma A

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	Sin riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Demandas de carga mental	9	23	19	20	29	100,0

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

LAS DEMANDAS DE CARGA MENTAL se refiere a: “Las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria, análisis de información para generar una respuesta”

De las **56** personas participantes en el estudio (que corresponde al **16%** de la población general) y que hacen parte del grupo 1 y a las que se les aplicó la **Forma A** del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se evidencian los siguientes resultados:

**Gráfica 12. Porcentaje Dimensión Demandas de Carga Mental Grupo 1**

En la gráfica N° 12 el 32% de las personas que participaron en el estudio se encuentran en un nivel SIN RIESGO Y RIESGO BAJO lo que significa que estas personas desarrollan sus actividades de manera y tranquila, dado que el tiempo de exposición en el desarrollo de su labor les permite realizar pausas durante la jornada laboral.

Por su parte el 19% se encuentran en un nivel de RIESGO MEDIO, lo que implica para estas personas que en el desarrollo de sus actividades en las que se requiere manejar información, memorizar o tener niveles altos de concentración y esto les genera niveles de estrés moderada; éstas respuestas ameritan observación y acciones de intervención para prevenir efectos perjudiciales para la salud.

El 49% de las personas que participaron en el estudio se encuentran en RIESGO ALTO y RIESGO MUY ALTO en los que se evidencian respuestas de estrés alto y que requieren una intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, debido a que las personas deben realizar durante su jornada laboral actividades en las que los periodos de concentración son largos, sumado a que deben manejar mucha información y por ende memorizar; estas situaciones generan en algunas personas problemas de salud tales como: dolores de cabeza, dolores de espalda y piernas, en algunos niveles altos de estrés, teniendo en cuenta el tiempo que deben permanecer en sus puestos de trabajo, si bien éstas personas realizan pausas activas durante sus jornadas laborales las funciones del cargo los llevan a que presenten éstas situaciones pues las responsabilidades de su cargo les exigen tener la información precisa y oportuna.

Por lo anterior se concluye que existe una relación importante entre las exigencias de sus puestos de trabajo (niveles altos de concentración, realizar tareas repetitivas, tener información clara frente a las funciones que deben realizar, estar por largos periodos de tiempo sentados frente a los computadores, tareas que exigen niveles altos de precisión, elevada cantidad de

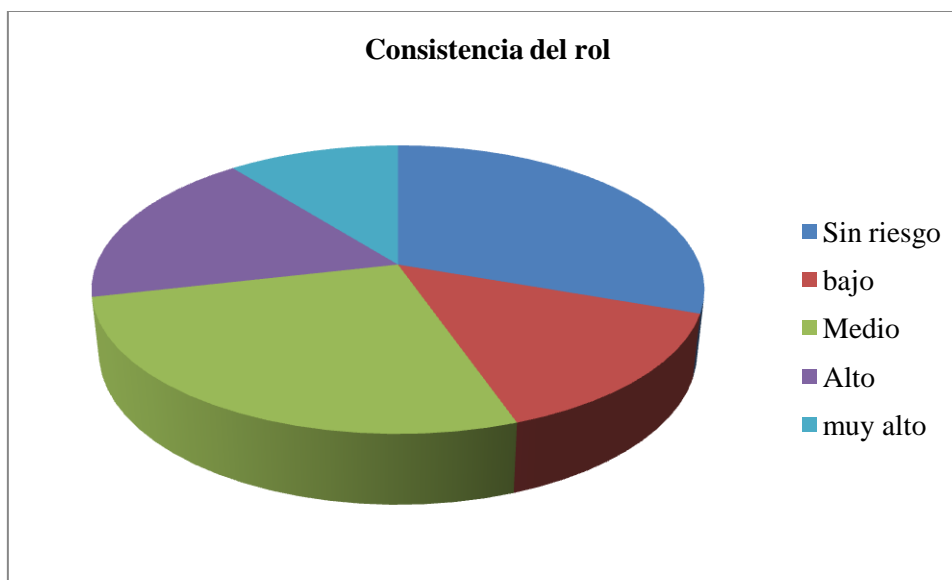
información bajo presión de tiempo y uso simultáneo de elevada cantidad de información) y evidenciar el trabajo como una fuerte exigencia mental, sumado a lo anterior las personas dentro de su jornada laboral deben permanecer largas horas realizando la misma labor y esto les genera niveles altos de cansancio, los cuales se ven reflejados después de su jornada laboral, reflejados en el hecho de que en oportunidades el trabajo no les permita disfrutar de otros espacios de recreación y familia por las preocupaciones que les genera el no terminar en muchas ocasiones las tareas que se tenían para el día, esto lleva entonces a que se acumulen tareas y que el nivel de cansancio sea mayor. Todas las situaciones expuestas se evidencian como factores de riesgo para las personas y se considera que es de suma importancia buscar estrategias que les permitan a estas personas disfrutar de su trabajo, favorecer a la persona, a la organización y al grupo familiar inmediato.

Tabla 13. Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma A

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	Sin riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Consistencia del rol	30	14	27	18	11	100,0

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Por su parte la **CONSISTENCIA DEL ROL**, hace referencia a “la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su labor”, los resultados son los siguientes:



Gráfica 13. Porcentaje Dimensión Consistencia del Rol

En esta dimensión el 44% se encuentra en un nivel SIN RIESGO Y RIESGO BAJO lo que indica que las personas que participaron en el estudio evidencian en su trabajo contar con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones, sus jefes les dan órdenes que son claras y precisas para realizar su trabajo, sin embargo no se puede desconocer que un 56% se encuentra en los niveles de RIESGO MEDIO, ALTO Y MUY ALTO el cual es importante resaltar dado que se evidencian riesgos debido a que en la cotidianidad reciben bien sea órdenes contradictorias de diferentes personas y esto genera en ellas confusión dado a que les es difícil tomar la decisión de conocer a quién se debe obedecer y en oportunidades acatar solicitudes que se consideran son innecesarias en el ejercicio de su labor.

Por lo anterior y de acuerdo con las personas que participaron en el estudio se observa que existe un número importante de trabajadores que perciben que en el trabajo reciben instrucciones diferentes de sus jefes, lo que implica cuestionarse frente al proceso de comunicación que manejan entre las personas que tienen personal a cargo, generando en sus

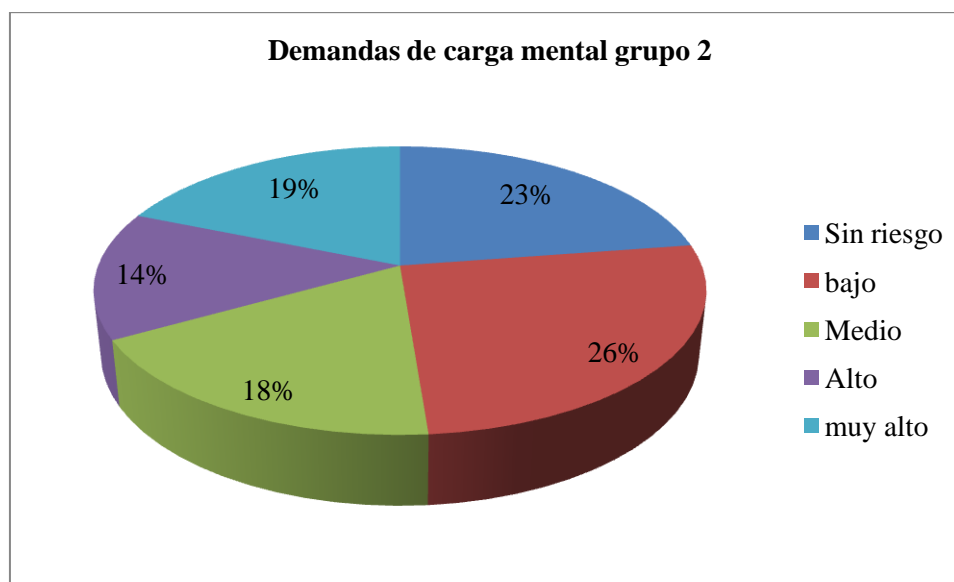
trabajadores situaciones de confusión y que implica el cuestionarse frente a cuáles son las funciones de que deben desempeñar al interior de la empresa, sumado a que a los trabajadores les solicitan hacer cosas innecesarias o inútiles, es decir deben realizar tareas que no aportan valor y que no son de utilidad para la realización del trabajo; otro indicador en esta dimensión tiene que ver con la falta de herramientas, equipos, personas o materiales en el puesto de trabajo para la ejecución de sus actividades.

Tabla 14. Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma B

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	Sin riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Demandas de carga mental	23	26	18	14	19	100,0

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

De las **287** personas que participaron en el estudio, es decir grupo 2 (que corresponde al **84%** de la población general) y a las que se les aplicó la **Forma B** del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se evidencian los siguientes resultados:



Gráfica 14. Porcentaje Dimensión Demandas de Carga Mental Grupo 2

En la gráfica N° 14, se observa que el 49% se encuentra en un nivel SIN RIESGO Y RIESGO BAJO, lo que significa que éstas personas realizan trabajos mecánicos-repetitivo, además de la exigencia en el cumplimiento de porcentajes que van relacionados con los procesos de producción de la organización y el tiempo suficiente para ellos, esto hace que las personas realicen su trabajo de manera tranquila y no represente riesgo alguno.

De otro lado se evidencia que el 33% se encuentran en NIVELES ALTO Y MUY ALTO lo que significa que las personas perciben que en su trabajo deben realizar actividades en las que se requieren niveles altos de concentración, atención y estar pendiente de detalles mínimos y que si en la realización del mismo bajan sus niveles de atención se pueden presentar problemas graves en el desarrollo de su trabajo, así como altos niveles de precisión bien sea manual o visual.

En ésta dimensión se evidencia que las personas encuestadas de manera especial las personas de cargos operativos deben realizar durante su jornada laboral actividades en las que los periodos de concentración son largos, deben estar atentos a los detalles, manipular objetos o herramientas de mucha precisión y aunque tengan espacio para realizar pausas activas durante sus jornadas laborales las funciones del cargo los llevan a que presenten éstas situaciones.

Realizando una comparación en la dimensión de Demandas de carga mental con relación al grupo 1 (aplicada a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos) y al grupo 2 (aplicada a trabajadores auxiliares y operarios) se evidencian mayores niveles de riesgo en el grupo 1, es decir el 49% presentan niveles de RIESGO ALTO Y MUY ALTO teniendo en cuenta que las características de sus funciones implica memorizar grandes cantidades de información la cual debe ser clara, precisa y oportuna, de igual manera deben dar respuestas rápidas en poco tiempo y ello se suma la presión de tomar la decisión correcta, deben atender

diferentes situaciones de manera simultánea debido a que en muchas ocasiones todas son importantes o prioritarias, elaborar información sin perder de vista pequeños detalles, y además se debe tener en cuenta la cantidad de horas a la semana que realizan esta función, en estas personas se evidencian como factores de riesgo, puesto que una mala decisión o una información inadecuada puede traer consecuencias importantes para la organización.

ANÁLISIS CORRELACIONAL

El propósito de analizar la relación existente entre las condiciones intralaborales especialmente demandas de carga mental en los grupos 1 y 2 y el estrés permite conocer cuál es el grado en que estas variables puede afectar positiva o negativamente a la otra, por ésta razón se dan a conocer las relaciones presentes entre las variables abordadas:

Tabla 15. Análisis de Correlaciones entre Condiciones (Dimensiones) intralaborales y estrés de acuerdo a Forma A y Forma B

	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios	SIG	SIG
Demandas de carga mental	-,116	-,122		*
Consistencia del rol	-,029			

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Tal y como se observa en la tabla N° 15 la variable demandas de carga mental especialmente en el grupo N°2 que corresponde a auxiliares y operarios se evidencia una relación significativa en un nivel bajo con respecto al estrés, lo que significa que para las personas que participaron en el estudio la realización de sus labores implican niveles de concentración altos en sus funciones

con tiempos largos durante la jornada laboral, estar pendiente de detalles mínimos, manipular objetos o herramientas que implican mucha precisión, actividades monótonas y repetitivas, lo que implica que la realización de estas actividades puntuales genere síntomas de estrés.

En el caso de las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol para el grupo N° 1 no se evidencia relación entre las variables lo que implica que ninguna de estas categorías se encuentra afectada por niveles de estrés, sumado a que consideran que existe consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto.

Para analizar la ausencia de correlación entre la dimensión Demandas de carga mental y estrés se efectuó un análisis más detallado, el cual se presenta en la tabla N° 16

Tabla 16. Análisis de contingencia Demandas de Carga Mental y Estrés Forma A

DEMANDAS DE CARGA MENTAL	Muy alto	14,3%	7,1%	0,0%	5,4%	1,8%
	Alto	7,1%	5,4%	3,6%	1,8%	1,8%
	Medio	14,3%	1,8%	1,8%	1,8%	0,0%
	Bajo	10,7%	5,4%	5,4%	0,0%	1,8%
	Sin riesgo	1,8%	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%
		muybajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

De las **56** personas que participaron en el estudio y que hacen parte del grupo N° 1 (que corresponde al **16%** de la población general) y a las que se les aplicó la **Forma A** del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se evidencian las DEMANDAS DE CARGA MENTAL y su relación con el ESTRÉS, es decir las demandas de carga mental están

determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos en que se dispone para procesarla.

En la tabla N° 16 se puede describir que de las personas que participaron en el estudio el 10,8% de la población se encuentra en un nivel MUY ALTO Y ALTO tanto de estrés y de demandas de carga mental evidenciando que su tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, información excesiva, compleja, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo. En este grupo de personas se encuentra una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, dada la cantidad de síntomas y la frecuencia de presentación referida. Estas situaciones hacen que las personas al tener que estar más tiempo concentradas tengan mayores niveles de cansancio, estrés y síntomas como: fatiga, dolor en las piernas por la posición que deben adoptar durante la jornada, ojos irritados.

Sin embargo no se puede desconocer que el 9% de las personas que participaron en el estudio si bien no presentan niveles altos en la dimensión de demandas de carga mental, si evidencian niveles altos de estrés producto de las largas jornadas de trabajo, las cuáles fueron percibidas desde el grupo focal además de actividades que requieren niveles altos de información, memorización y altos niveles de atención que se reflejan en síntomas tales como: intranquilidad, mal genio, cansancio mental, problemas de sueño y ansiedad.

De otra parte el 17,9% de las personas participantes en el estudio se encuentran en niveles SIN RIESGO Y RIESGO BAJO en el caso de la dimensión de demandas de carga mental y nivel de estrés MUY BAJO Y BAJO, la relación de estas variables refleja que para estas personas no

representa afectación en el estado general de salud las actividades que llevan a cabo, por ello es importante realizar programas de prevención y en aquellos casos en los que se requiera intervenir con el propósito de mantener baja la frecuencia de síntomas.

Tabla 17. Análisis de Contingencia Demandas de Carga Mental y Estrés Forma B

DEMANDAS DE CARGA MENTAL	Muy alto	3,5%	7,0%	4,9%	1,7%	1,7%
	Alto	4,9%	3,5%	1,7%	1,7%	2,4%
	Medio	5,6%	4,2%	3,5%	3,1%	1,7%
	Bajo	6,3%	6,3%	3,1%	5,6%	4,9%
	Sin riesgo	6,3%	3,5%	3,5%	3,5%	5,9%
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

De las **287** personas que participaron en el estudio y que hacen parte del grupo 2 (que corresponde al **84%** de la población general) y a las que se les aplicó la **Forma B** del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se evidencian los siguientes resultados de DEMANDAS DE CARGA MENTAL y su relación con el ESTRÉS:

En la tabla 17 se puede describir que el 7,5% de las personas evidencian niveles de riesgo MUY ALTO Y ALTO de demandas de carga mental y niveles MUY ALTO Y ALTO de estrés, lo que significa que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Estas personas desarrollan más actividades de concentración y atención y los tiempos de permanencia en estas funciones se presentan durante largas horas en su jornada laboral, sumado a las tareas en las que se les exige altos niveles de precisión o detalle dado que se deben manipular materiales, equipos o herramientas

para llevar a cabo sus labores. Estas funciones que se realizan durante el mes y que cubren en mayor cantidad el tiempo de permanencia en la organización evidencia en estas personas respuestas severas de estrés y que generan efectos perjudiciales en la salud las cuales se perciben en las actividades descritas anteriormente.

Por su parte el 19,9% presentan niveles SIN RIESGO Y RIESGO BAJO en la dimensión de demandas de carga mental, sin embargo se evidencian niveles ALTO Y MUY ALTO de estrés, teniendo en cuenta las actividades que deben realizar y que implican monotonía, precisión y atención a los detalles.

A pesar de estos resultados los cuáles requieren intervención por parte de las organizaciones en aras de no descuidar las esferas física y emocional de los trabajadores, no se puede dejar de lado que el 22,4% de las personas participantes en el estudio se encuentran en RIESGO MUY BAJO Y BAJO, lo que significa que la realización de sus labores no generan malestar o sintomatología relacionada con las funciones diarias, por ende éstas personas presentan factores protectores y por eso se requiere por parte de la organización mantener estos niveles a través de programas de prevención y promoción de la salud.

Tabla 18. Análisis de Contingencia Consistencia del Rol y Estrés Forma A

CONSISTENCIA DE ROL	Muy alto	5,4%	3,6%	0,0%	1,8%	0,0%
	Alto	8,9%	5,4%	0,0%	3,6%	0,0%
	Medio	12,5%	1,8%	7,1%	1,8%	3,6%
	Bajo	3,6%	5,4%	1,8%	1,8%	1,8%
	Sin riesgo	17,9%	3,6%	1,8%	3,6%	3,6%
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

De las **56** personas que participaron en el estudio y que tienen personal a cargo (que corresponde al **16%** de la población general) y a las que se les aplicó la **Forma A** del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se evidencian los siguientes resultados de **CONSISTENCIA DEL ROL** y su relación con el **ESTRÉS**, entendiendo La consistencia de rol como la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

Dado lo anterior, en la tabla N° 18 el 5.4% de las personas que se encuentran en los niveles **ALTO Y MUY ALTO** tanto en la dimensión consistencia del rol como en estrés, perciben que en el desarrollo de sus actividades les presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo, estas condiciones se convierte en fuente de riesgo, dado que las personas reciben órdenes de diferentes fuentes y esto provoca situaciones de conflicto por no tener claridad frente a quienes serán las personas a las que se les debe cumplir con las exigencias.

De otra parte el 10,8% refieren respuestas de nivel alto y muy alto de estrés debido a la necesidad que tienen en sus puestos de trabajo para cumplir órdenes contradictorias y lo que implica el tomar decisiones en sus puestos de trabajo bajo presión de tiempo y además la preocupación que les genera que esas decisiones no representen situaciones de riesgo en la organización, sin embargo se evidencia un nivel **SIN RIESGO Y RIESGO BAJO** en la dimensión consistencia del rol, dado que las personas tienen los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, además de realizar sus actividades dentro de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

Por último el 30,5% de las personas que participaron en el estudio presentan niveles MUY BAJO Y BAJO tanto en la dimensión de consistencia del rol en relación con el estrés lo que indica que estas personas en el desarrollo de sus actividades no han recibido por parte de sus superiores ir en contra de la calidad, la técnica y la ética, además refieren tener los recursos necesarios para llevar a cabo su labor, esto significa entonces que para estas personas estos elementos representan factores protectores y por ende para la organización significa el realizar programas de prevención, con el propósito de favorecer a los empleados

Tabla 19. Análisis de Varianza ANOVA entre grupos (Forma A y B) y Dimensiones Intralaborales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Si g.
Inter-grupos	31,298	1	31,298	20,255	,000
Demandas de carga mental Intra-grupos	526,917	341	1,545		
Total	558,215	342			

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la tabla N° 19 se evidencia que existe una diferencia significativa en la dimensión de demandas de carga mental entre el grupo N° 1 que corresponde a profesionales, técnicos o que tienen personal a cargo y el grupo N° 2 en el que hacen parte las personas auxiliares y operarios.

Tabla 20. Análisis descriptivo (Puntaje promedio de riesgo) Dimensiones Intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (Forma A y B)

DIMENSIONES	FORMA A		FORMA B	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Demandas de carga mental	80,45	14,841	67,49	19,269

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

De acuerdo con los datos presentados en la tabla N° 19 en relación con los datos expuestos en la tabla N° 20, significa que las personas del grupo 1 tienen la percepción que dentro de sus funciones, deben realizar actividades que implican memorizar información, así como estar atentos a situaciones puntuales de detalle, precisión, manejo de códigos, estas actividades requieren atención especial para evitar situaciones de conflicto en la organización dado que la toma de decisiones implican en algunas personas niveles altos de estrés, por su parte las personas del grupo 2 realizan actividades repetitivas por largos periodos de tiempo y ello también genera síntomas de cansancio físico y mental, lo que es presentado como factores de riesgo para las personas por la alta carga que les generan las actividades laborales teniendo en cuenta la frecuencia y el tiempo de exposición a los mismos durante la semana.

En conclusión el grupo N°1 percibe mayor demanda de carga mental en comparación del grupo N° 2.

Tabla 21. Análisis de Varianza ANOVA entre grupos (Género) y dimensiones intralaborales

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.	
Consistencia del rol	Inter-grupos	14,535	1	14,535	4,101	,048
	Intra-grupos	191,387	54	3,544		
	Total	205,922	55			

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Al analizar en la presente tabla la relación que existe entre la dimensión de consistencia del rol y el género se percibe que existe una diferencia significativa entre los hombres y las mujeres en cuanto a las funciones que deben desempeñar en su jornada laboral.

Tabla 22. Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) Dimensiones Intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (Género)

DIMENSIONES	MASCULINO		FEMENINO	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Consistencia del rol	31,91	15,955	24,09	17,904

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la tabla N° 22 existe una diferencia significativa en cuanto a la categoría de género, dado que los hombres perciben mayor riesgo que las mujeres, considerando que los roles que desempeñan las mujeres les permite tener mayores estrategias de afrontamiento, sumado a ello se evidencia mayor claridad en el género femenino frente a las diferentes actividades que deben realizar en su jornada laboral.

Tabla 23. Análisis de Varianza ANOVA entre grupos (Tipo de cargo) y Dimensiones Intralaborales

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Demandas de carga mental	Inter-grupos	44,559	3	14,853	9,803	,000
	Intra-grupos	513,655	33	1,515		
	Total	558,215	34			
		5	2			

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la tabla N° 23 se evidencia una diferencia significativa entre los grupos 1 y 2 teniendo en cuenta el cargo que tienen en la organización, esto se evidencia en la percepción que tienen los grupos con respecto a la dimensión de Demandas de carga mental.

Tabla 24. Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) Dimensiones Intralaborales que representan diferencias significativas entre grupos (Tipo de cargo)

DIMENSIONES	profesional/analista/ técnico/especialista		jefatura/tiene personal a cargo		Asistente/ administrativo/ auxiliar		operador/operario/ ayudante	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Demandas de carga mental	76,32	17,388	82,57	13,103	79,47	16,406	66,64	19,200

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Se evidencia en la tabla N° 24 se evidencia una diferencia significativa en relación con la dimensión de demandas de carga mental y el tipo de cargo, dado que las personas que hacen parte del grupo 1, quienes se desempeñan como jefes, tienen una situación que les implica responder por un área específica y las personas que laboran en ella, perciben esta variable como un indicador de riesgo: realizar esfuerzos de memoria, atención y concentración debido a que deben manejar de manera permanente gran cantidad de información y en el desarrollo de sus funciones se requiere estar concentrados por periodos largos de tiempo, sumado a ello las actividades que llevan a cabo les implica tomar decisiones que son complejas y que están bajo presión de tiempo, situaciones que generan niveles altos de tensión ya que se deben atender diferentes situaciones en espacios cortos de tiempo y tener que responder ante los superiores aquellas decisiones, operaciones, datos, códigos e información de interés en el momento en que se requiere por parte de las directivas el tener conocimiento de situaciones puntuales en la organización. deben atender múltiples situaciones y estímulos en el menor tiempo posible y sumado se presentan situaciones en las que requieren mayor concentración porque pueden ser fuente de errores sino se les dedica el tiempo que se requiere, así como el realizar un esfuerzo mental que proviene de la cantidad de información compleja como fórmulas, interpretación de datos en los cuales se requiere tenerlos presente y que deben ser de recordación inmediata,

sumado a que deben estar atentos al desempeño de las personas que tienen a su cargo garantizando no solo que se cumpla con las funciones asignadas sino con el cumplimiento de metas exigido por la organización. En conclusión estas personas se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas.

En un 79,47% se encuentran personas del nivel auxiliar o asistentes administrativos con un nivel también de importancia en cuanto a la dimensión de demandas de carga mental dado que estas personas son consideradas la mano derecha los jefes con personal a cargo y eso hace que reciban órdenes puntuales y que también de ellos dependa gran cantidad de información que debe ser suministrada de manera inmediata a su jefe, teniendo presente el factor tiempo dado que ellos deben estar no sólo con las solicitudes de sus jefes inmediatos sino de aquellas situaciones que se presentan al interior de las plantas de producción. Estas personas viven la presión constante porque son vistos como mediadores frente a las diferentes situaciones presentadas en el ambiente laboral. Estas personas para el desarrollo de su labor requieren del conocimiento de una técnica o destreza particular, sin embargo las personas que ocupan estos cargos tienen menos autonomía, lo que significa que su actividad laboral debe estar guiada por las orientaciones o instrucciones de un nivel superior.

En cuanto a las personas que se desempeñan como profesionales, se presenta que el 76,32% evidencian niveles de riesgo en cuanto al tipo de cargo porque aunque son personas calificadas y que ocupan cargos en los que existe el dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y tienen un grado de autonomía, presentan en su actividad laboral la necesidad de

tomar decisiones basadas en su criterio profesional y técnico, ello hace que deban estudiar todas las situaciones presentes para tomar decisiones acertadas y acorde para la organización.

Por último se encuentra en un 66,64% los operarios quienes perciben las demandas de carga mental en relación con el cargo que desempeñan como significativa, dado que las personas que se encuentran en este nivel comprenden cargos en los que no se requieren conocimientos especiales, y deben seguir instrucciones precisas de un superior.

Tabla 25. Percepciones sobre la Categoría Demandas de Carga Mental Jefes, Profesionales, Técnicos, Auxiliares y Operarios

ESFUERZO DE MEMORIA, ATENCIÓN O CONCENTRACIÓN		
EXPRESIONES NATURALES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>*Si mucho. Pues haber pues yo estoy aquí digamos un promedio de 6 a 4, yo ingreso a la planta en la mañana por ahí una hora y media en la tarde ingreso 1 o 2 veces de resto estoy ahí en el computador unas 5 horas, más o menos 25 horas a la semana</p> <p>*Si. En la semana yo ingreso tipo 7:30 digamos que en la mañana hasta las 8:30 o 9:00 estoy contestando correos electrónicos, revisando solicitudes digamos que aproximadamente 5 horas diarias es donde trabajo concentrado en alguna actividad determinada</p> <p>* Si y más que todo cuando se hacen los correos, los correos que salen del área son correos muy delicados en la parte legal, uno puede demorarse hasta una hora o</p>	<p>*Después del cumplimiento de programaciones, recepción de correos las personas pueden disponer del tiempo para la realización de pausas activas.</p> <p>*Las personas buscan herramientas que les permitan mantener la información que se requiere en agendas, celulares, esto permite disminuir la cantidad de información así como consultar de manera permanente los asuntos que tienen pendientes desde las áreas.</p>	<p>*El tiempo que se requiere para la realización de actividades puntuales en las que el tiempo de concentración es extenso.</p> <p>*Se tienen muchas responsabilidades para una sola persona, lo que implica que deba cumplir con todas las exigencias, estas situaciones se presentan en cargos como profesionales y jefes.</p> <p>*Tiempo que se requiere para contestar correos y el desgaste mental que se requiere dado que la persona responsable del área debe asumir.</p>

<p>dos horas y si tenés que pensar mucho lo puedes pensar de un día para otro, puede ser una carta a una respuesta del Ministerio y puede ser de dos párrafos o tres párrafos, pero pues se analiza muy bien el documento digámoslo así y para la cuestión de análisis si demanda bastante tiempo porque como la empresa es tan grande toca mirar área por área.</p> <p>* Si, de pronto memorizar mucho parámetros de incubación tengo que estar como con eso siempre en la cabeza, que actividades se tienen que hacer todos los días, tengo que memorizar más que todo eso y de qué forma lo deben hacer, ellos lo deben de tener claro.</p> <p>Sí la programación se hace diario entonces dependiendo del día uno tiene que mirar que actividades se tienen que hacer para el otro día, entonces eso hay que tenerlo claro, cada persona tiene un perfil entonces hay que ver qué persona puede hacer tal actividad no todos saben hacer de todo, entonces si mañana se hacen 5 actividades esas 5 actividades que personas la pueden hacer eso también tengo que tenerlo muy en claro el personal mejor dicho.</p> <p>*memorizar sí, pero he optado con unos mecanismos para ayudarme en esa parte porque son tantas cosas, muchas veces he caído en el error o en el olvido, entonces tengo varios mecanismos, tengo el mecanismo de la agenda,</p>		<p>*La realización de la planeación de turnos diaria representa un desgaste para la persona encargada dado que requiere tiempo suficiente para ello</p>
--	--	---

<p>anotaciones con alarma, bueno una serie de mecanismos que me han ayudado para ayudarme en éste punto.</p>		
<p>LA TAREA EXIGE ALTOS NIVELES DE DETALLE O PRECISION (VISUAL O MANUAL)</p>		
<p>*Yo diría que toca todo todo el tiempo mientras que estamos vacunando si uno se desconcentra ya nos ha pasado pero a mí me ha pasado pero no por desconcentración, si le pasa a uno estando concentrado que se chuce un dedo usted se imagina que uno no esté concentrado, entonces ahí toca vacunar toca concentración estar pendiente porque si usted se desconcentró ahí se chuzo o se chuzó su dedo que las veces que me he chuzado, pero por desconcentración no o porque le hice muy rápido la vacunación pero se imagina que uno concentrado se chuce, desconcentrado entonces.</p>	<p>Espacios adecuados para el desarrollo de la función que implica niveles altos de precisión.</p>	<p>El tiempo es un elemento que no favorece los procesos dado que el ritmo lo proporciona la máquina.</p>
<p>USO DE ELEVADA CANTIDAD DE INFORMACIÓN BAJO PRESIÓN DE TIEMPO</p>		
<p>* Por ejemplo, casos de salud que se presenten, le preguntan a uno, usted sabe el caso de, una trabajadora que tenemos allí, entonces uno tiene que decir, si conozco el caso, el caso es de una señora que lleva más de mil cien días, mil ciento y pico de días y ha tenido siete calificaciones entre esas de junta regional, junta nacional, el origen es común, un nombre que no tengo muy claro en estos momentos, pero mira que uno para darle una información al jefe no queda muy bien decir algo, algo, entonces es darle un dato más concreto y es una persona que ya le</p>	<p>Las personas responsables del área conocen de manera particular las situaciones que se presentan con los trabajadores.</p>	<p>Una sola persona requiere manejar y memorizar mucha información con la presión de tiempo porque en el momento en el que solicitan la información se debe entregar de manera oportuna y adecuada.</p>

<p>salió la pensión, entonces cosas como esas, le preguntan y debe dar la respuesta como más clara y pronta, si no tengo la respuesta le digo no, ya le voy a dar la respuesta, tampoco es que tenga que sabérmela de memoria no, pero si tener algunos unos conocimientos de la parte legal, que hay un cumplimiento de la parte legal, como jefe, como mínimo saber que la resolución 1401 es de trabajo en alturas o ahorita que cambio por la 1409, así se me olvide el año pero saber que existe una norma por allá y que le apunta al programa y más que yo que es la que tengo que estar replicándole a la gente el cumplimiento, Entonces yo lo vería por ese lado.</p> <p>*todo el tiempo, alguna pues el más frecuente es cuando tenemos bajos de producción que hay que decidir ya cuantos se envían a un lado determinado esperando que los otros porcentajes bajen o suban entonces tiene uno que entrar a decidir cuántos se envían a una a o cuanto se le va a quitar o cuanto se le va a poner o a veces hay actividades que se retrasan o se adelantan entonces tiene uno que entrar a definir si el personal sale mucho antes o sale después</p>		
USO SIMULTÁNEO DE ELEVADA CANTIDAD DE INFORMACIÓN		
<p>*Son datos de información diaria y de consolidación diaria y en el desarrollo de las mejoras en el área de mantenimiento estoy recopilando otro tipo de información trabajándole en forma</p>	<p>*Las empresas cuenta con un grupo de personas comprometida y han demostrado interés por conocer las situaciones de los trabajadores y el conocimiento</p>	<p>*Cantidad de tiempo que requiere para recopilar la información.</p> <p>*Información diversa de las situaciones que se</p>

<p>en office y de ahí al software de mantenimiento entonces digamos que el tiempo que utilizo en eso está concebido en el tiempo que hablamos ahorita de las 26-27 horas de concentración semanal, por el tema de lo delicado de la información porque toda la información está basada en referencias, seriales y son códigos que son muy delicados porque al cambiar una letra o un número te cambia por completo lo que estás trabajando.es bastante tiempo</p> <p>* Si se maneja mucha información, como la accidentalidad, el ausentismo, los casos de salud, cosas como esas.</p> <p>*actividades de memorización como cuales te digo como te decía que la información no llega muy claramente no llega en la forma que debería recibirla entonces me toca estar memorizando podemos hablar de parámetros, medidas, datos históricos de muchas variables cosas del día a día que me llevan a tener que dar respuesta casi inmediata de alguna situación entonces esas son las cosas que debo mantener en la memoria porque me pueden surgir en cualquier parte de la planta, tengo el software de mantenimiento donde tengo que estar al pendiente de unos códigos de la parte donde trabajo tengo el tema de materiales y repuestos los cuáles equivale a una codificación también específica el personal de mantenimiento todos trabajamos bajo códigos, el código de nómina</p>	<p>general de la organización.</p>	<p>presentan en las áreas</p>
---	------------------------------------	-------------------------------

<p>como tal cada que voy a generar un documento con respecto a ello en el sistema tengo que tener el código de la nómina, cosas como esas.</p>		
LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR EL TRABAJO ES COMPLEJA		
<p>*esas son las actividades que incluí ahí dentro del tiempo de concentración, si yo manejo las bases de datos del área de mantenimiento estamos hablando de bases de datos en el tema de maquinarias, equipos, instrumentación, repuestos, partes que son tablas de muchos ítems hablamos de tablas de 800- 900 ítems con su respectiva información entonces esa es una información que se trabaja constantemente.</p> <p>* como esas decisiones cuando se genera alguna necesidad en el área donde la falencia en un equipo está generando directamente un problema en el producto entonces hay que tomar medidas inmediatas, si tomar una decisión poner un parámetro a determinada nomenclatura o lo que se deba ajustar inmediatamente, tomar la decisión correcta</p>	<p>Los jefes de las áreas poseen las competencias para desarrollar las diferentes funciones que se tienen para el cargo.</p>	<p>Conocer y memorizar la información que debe ser pertinente y precisa para el desarrollo de las funciones.</p> <p>Manejar de manera adecuada la información previa para tomar decisiones acertadas.</p>

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La dimensión de demandas de carga mental hace referencia al procesamiento de información que implica la tarea y que involucra procesos mentales de atención y análisis para la toma de decisiones y la solución de problemas, de igual se manera expresan unas condiciones que pueden ser percibidas de riesgo, según la batería de Factores de Riesgo Psicosocial:

ESFUERZO DE MEMORIA, ATENCIÓN O CONCENTRACIÓN:

esta condición es una de las que más se evidencia como riesgo especialmente para las personas que están a cargo de áreas, dado que en las narraciones de las personas que participaron en el estudio refieren que la constante está en realizar un esfuerzo mental importante de memoria, atención y/o concentración para el desarrollo de sus actividades; este esfuerzo se puede ver reflejado en aquellas actividades donde la atención debe ser sostenida en el tiempo, de manera particular en la elaboración de los turnos y que ante una interrupción requieren de un esfuerzo mayor para volver a centrarse y alta probabilidad de cometer errores si se desconcentra por minutos o segundos.

LA TAREA EXIGE ALTOS NIVELES DE DETALLE O PRECISIÓN (VISUAL O MANUAL): ésta condición considera si el trabajador debe realizar un esfuerzo mental importante para atender información detallada o debe manipular con precisión materiales, equipos o herramientas para poder llevar a cabo sus actividades y aplica para los trabajadores auxiliares y operarios en las que implica trabajo permanente con las máquinas, en éstas personas las largas jornadas de trabajo y las actividades repetitivas se reflejan en síntomas tales como: dolores de espalda, dolores de cabeza, cansancio físico, dolores en las piernas, entre otros.

USO DE ELEVADA CANTIDAD DE INFORMACIÓN BAJO PRESIÓN DE TIEMPO: en este aspecto se evalúa si el trabajador debe realizar un esfuerzo mental importante derivado del uso de mucha información en poco tiempo, de manera particular para las personas que tienen a cargo personal ya los que se les solicitan información detallada en el momento, refleja una condición de riesgo importante porque las personas sienten la presión de responder a las exigencias o requerimientos de sus superiores.

USO SIMULTÁNEO DE ELEVADA CANTIDAD DE INFORMACIÓN: considera si el trabajador debe realizar un esfuerzo mental importante derivado del uso simultáneo de mucha información proveniente de diferentes fuentes.

LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR EL TRABAJO ES COMPLEJA: se considera si el trabajador realiza un esfuerzo mental importante en el que se utiliza información compleja como: fórmulas, idiomas foráneos, decodificación y recodificación de datos, interpretación de números o códigos), esta situación es permanente para las personas encargadas de la supervisión de la organización dado que constantemente requieren datos, códigos, normatividad para dar respuesta a correos e información que compete a otras áreas de la organización para el desarrollo de otras funciones específicas.

Tabla 26. Percepciones sobre la Categoría Consistencia del Rol Jefes, Profesionales, Técnicos, Auxiliares y Operarios

FALTA DE RECURSOS O HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO		
EXPRESIONES NATURALES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>*El computador más que todo, tengo internet</p> <p>*Son las requeridas si, están en buen estado y las herramientas para trabajar existen</p> <p>* La máquina y los implementos que implica la máquina y ya para hacer la vacunación ya para otras labores pues ya</p> <p>* Son las requeridas no me hacen falta</p> <p>* Pues tengo radio teléfono, tengo mi teléfono, tengo el celular que me lo da la empresa,</p>	<p>Las personas manifiestan tener los elementos necesarios para desarrollar sus funciones, de igual manera se pueden apoyar en diferentes áreas en el momento en que se presenta una situación particular por ausencia de algún trabajador.</p> <p>*La oficina de salud ocupacional verifica constantemente que las personas utilicen los elementos de protección para el desarrollo de sus funciones.</p>	

<p>en estos momentos hace falta uno para el área, pues cuando yo me muevo el área queda sin celular, hace falta, contamos con internet, tengo internet abierto portátil, si cuento con las herramientas necesarias.</p>		
ORDENES CONTRADICTORIAS PROVENIENTES DE UNA O VARIAS PERSONAS		
<p>*Constantemente da instrucciones diferentes, pues a veces tal vez por su mismo nivel de estrés o a veces tantas cosas a veces le dice a uno que haga algo y después luego le pide a uno otra información muy diferente o de pronto da una instrucción sin querer da una instrucción y luego dice porque hizo uno algo que de pronto el ya dio una instrucción o algún tema no lo dejo muy claro entonces uno, entonces a veces pero como te digo a veces es sin querer, no y a veces por su mismo nivel le ha pasado que le dice a alguien que haga algo y después le dice porque lo hizo o algo, a veces cambia mucho las instrucciones pero luego normal.</p> <p>* si ya están claras</p> <p>*Es la segunda, ella puede dar un direccionamiento pero a ella como que se le olvida y hace afirmaciones que no son, entonces lo que le decía ahorita lo de las incapacidades, ella puede decir haga esto pero cuando ve el problema dice, es que yo le dije a usted que era de tal manera y resulta que no lo ha hecho de esa manera, entonces ella puede estar dando un direccionamiento pero si más adelante no le conviene como era, ella es de las que dice</p>	<p>Se evidencia claridad frente a las funciones específicas de los cargos en operarios y auxiliares.</p>	<p>Se evidencia dificultad en los canales de comunicación entre los jefes de área dado que cada uno toma las decisiones sin consultar a los demás. Situaciones que se perciben como negativas y que pueden generar discordia por la necesidad que se tiene que sus órdenes sean acatadas.</p>

<p>que ella no lo había dicho, entonces a veces no es clara con eso, es más en estos momentos está pasando, el recaudo de cartera no es de nosotros pero me pregunta es a mí, en vez de preguntarle a la que tiene que preguntarle que es la niña de nómina, entonces ella misma se confunde.</p>		
SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS INNECESARIOS EN EL TRABAJO		
<p>* No pues nada todo tiene relación al cargo como tal</p> <p>* hay actividades que no tienen que ver con el área de mantenimiento pero que la solicitan por aquí porque anteriormente estaba concebido en el manejo de la planta cuando era pequeña, ejemplo desinfecciones en algunos equipos, el tema de desinfección no corresponde al área de mantenimiento pero por direccionamiento del jefe de la planta requiere o solicita siempre un auxiliar de mantenimiento para algún tipo de desinfección entonces eso no tiene nada que ver con el área de mantenimiento pero...</p> <p>* No eso no pasa</p> <p>* Si, visitas por ejemplo a trabajadores que no es necesario ir a hacerles las visitas, ejemplo un señor, una persona que ya está pensionada y a veces pues la hacían, en estos momentos pues ya no volvimos porque ya le tocó a otra compañera, pero a veces había que ir y lo que hace uno</p>	<p>En los cargos operarios y auxiliares se evidencia claridad frente a las funciones que deben desempeñar en el área.</p>	<p>En los mandos medios y altos se genera un choque debido a las órdenes o instrucciones que dan que implica mayor tiempo para la ejecución de la tarea.</p>

<p>con esas cosas es que compromete más uno a la empresa y es un ex trabajador de la empresa que ya está pensionado y que se ha dedicado prácticamente a estar pidiendo, entonces a medida que va sintiendo ese acompañamiento de empresa él se va aferrando mucho más, cosas como cuando cogen miembros de mi equipo a hacer una diligencia</p> <p>por allá pero es más bien del área de gestión humana, no es del área, entonces ella si es algo de gestión humana pues debería coger del equipo de gestión humana a alguien para que haga esa diligencia, entonces, por ejemplo en la semana pasada cogió una compañera dizque para ir a un banco, pero es una función que no le corresponde al área, entonces es una trabajadora, es más lo hizo en mi ausencia, es una trabajadora que en vez de estar en la oficina haciendo lo que ella tiene que hacer, está haciendo otras actividades que le darían de pronto un valor agregado a otra área, no a la de nosotros pero no debería de ser así, de hecho si le llegara a pasar algo como un accidente a la muchacha, pues caería toda la responsabilidad en ella porque en esos momento ella está ausente, pero no, no debería de ser así.</p> <p>* constantemente da instrucciones diferentes, presentan errores, posibles errores, inconsistencia en la información, tener que hacer reprocesos de algo que ya se</p>		
--	--	--

había hecho cosas así por el estilo		
SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS QUE VAN EN CONTRA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS, TÉCNICOS O DE CALIDAD DEL SERVICIO O PRODUCTO		
<p>* No nunca</p> <p>*Pues yo diría que en la calidad, pero no, yo en ese sentido, yo creo que he sido el dolor de cabeza para ellos, yo soy una persona muy difícil de torcerme, en el tema de cambio de ARL y de cambio de corredor de seguros, pues el cambio de ARL era necesario porque ya ninguno nos quería recibir, pero el corredor de seguros yo nunca estuve de acuerdo y era porque decía que el corredor de seguros y así está en la parte legal el corredor de seguros es más bien como el puente entre la empresa y la ARL para que se cumplan funciones.</p>	<p>En cuanto a procesos técnicos o de calidad no se evidencian requerimientos o solicitudes inadecuadas.</p>	<p>En áreas específicas de gestión humana se evidencian situaciones de conflicto porque se alcanza a percibir intereses particulares que priman sobre los generales</p>

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La dimensión consistencia del rol hace referencia a la compatibilidad o consistencia de las exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética propios del servicio o producto, que tiene el trabajador para desempeñar su cargo. En la dimensión se presentan las siguientes condiciones que pueden ser percibidas como factores de riesgo:

FALTA DE RECURSOS O HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO: ésta condición indaga por la contradicción que se puede presentar cuando el trabajador al desempeñar sus actividades no cuenta con las herramientas necesarias y la empresa le exige el desarrollo efectivo de sus tareas; sin embargo en las personas que participaron en el grupo focal se percibe como un aspecto favorable para los empleados y para la organización.

ÓRDENES CONTRADICTORIAS PROVENIENTES DE UNA O VARIAS PERSONAS: ésta condición es una de las que mayor riesgo evidencia porque las personas manifiestas recibir órdenes o solicitudes contradictorias que provienen de una o varias personas, en el momento en que realiza sus actividades laborales.

SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS INNECESARIOS EN EL TRABAJO: pretende conocer si al trabajador le hacen solicitudes que no son necesarias para el desarrollo de su trabajo, evidenciado en las personas que son responsables de las áreas y que les implica mucho más tiempo la ejecución de las actividades.

SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS QUE VAN EN CONTRA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS, TÉCNICOS O DE CALIDAD DEL SERVICIO O PRODUCTO: indaga si al trabajador le hacen solicitudes u órdenes que conllevan a que ignoren principios éticos, técnicos o de calidad propios del desarrollo de su labor. Situación particular que se presenta desde el área de gestión humana, pero que a nivel general las personas perciben que hay un ambiente de confianza y de cumplimiento.

7.2. FASE INTERPRETATIVA

7.2.1. Interpretación de resultados

En el presente proyecto se pretende analizar y comprender los resultados obtenidos en las empresas de producción del centro occidente de Colombia en relación con las dimensiones de Demandas de carga mental y la consistencia del rol y su relación con el estrés dado que en la actualidad se han evidenciado cambios significativos en el contexto laboral, al igual que la percepción de los trabajadores en éste sector, situación que lleva a conocer cuáles son los factores de riesgo a las que están expuestos, dado que estas situaciones vulneran la salud de las personas y por ende de las organizaciones.

A continuación se realizará el análisis interpretativo según los cuestionarios de la batería y los grupos focales, los cuales obedecen a la percepción de las personas participantes, específicamente lo relacionado con las dimensiones de demandas de carga mental y la consistencia del rol.

7.2.2. Aspectos demográficos

En relación con la muestra poblacional se tuvo en cuenta la participación del personal de 6 empresas de producción del centro occidente de Colombia, para un total de 343 encuestados, de los cuales 56 pertenecen al grupo N° 1 y 287 al grupo N° 2, todos con una antigüedad de vinculación mínima de 1 año dentro de la empresa independientemente del tipo de contrato laboral, evidenciando el periodo de antigüedad sobresaliente entre 1 y 5 años, donde se percibe cierta estabilidad, evidenciando que la mayoría de las personas que participaron en el estudio presentan un rango de edad en el que la experiencia y su preparación les permite

demostrar que tienen las competencias para desempeñarse en el cargo. En los contextos laborales se evidencia estabilidad.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia dentro de las características socio-demográficas, que el rango de edad en el que se encuentra la mayoría de las personas es entre 30 y 50 años, como lo afirman Carrillo Aguilar, William y cols en su tesis: teorías y representantes de la doctrina humana (2009):

“La edad en la que se evidencia que en los empleados mayores existen cualidades como la experiencia, el juicio, la marcada ética, y un alto compromiso por realizar su labor con calidad, sin embargo se observa en ellas falta de flexibilidad y resistencia a las nuevas tecnologías”, éstas situaciones generan en las organizaciones aspectos negativos, ya que en algunos casos se requieren personas que se adapten a los cambios y que tengan una mentalidad abierta para dar respuesta a los retos que se presentan en el día a día.

De igual manera se presenta en cuanto al estado civil que la mayoría de las personas están casadas o en unión libre lo que significa que en esta categoría según Carrillo (2009) se evidencia poco nivel de ausentismo a nivel laboral, así como un buen nivel de satisfacción con respecto al trabajo que realizan las personas solteras, pues los primeros tienen muchas más redes de apoyo.

En el presente estudio se demostró el interés de llevar a cabo un análisis de las características socio-demográficas de las personas que hicieron parte del estudio, así como conocer las condiciones intralaborales que influyen de manera significativa en la percepción que tienen

las personas con respecto a las situaciones de riesgo a las que se encuentran expuestas en los contextos de trabajo, específicamente en las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol.

En el mundo actual del trabajo se evidencia una gran necesidad de estar a la vanguardia de las exigencias tecnológicas, de mercado, competitividad y rentabilidad en las organizaciones y en ellas se encuentran las empresas de producción, por ésta razón en el presente estudio se pretende conocer algunas condiciones laborales y condiciones individuales que están inmersas en las experiencias de estas personas desde su contexto laboral, de manera particular lo relacionado a las demandas de carga mental y la consistencia del rol y que ello sirva de insumo para que las instituciones desarrollen planes de acción y beneficien a sus trabajadores los cuales son considerados la columna vertebral de una organización.

Como lo indica la OMS con respecto al tema de entornos saludables:

“La salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para las economías de los países y del mundo.”

Lo anterior reviste importancia si se tiene en cuenta que las personas necesitan seguridad dentro de su entorno laboral debido a que situaciones que se presentan en éste contexto se ven reflejadas en otros espacios donde las personas interactúan, sumado a que en muchas ocasiones no se pueden desligar la parte laboral con la parte familiar, personal, social entre otros debido a que la carga laboral les implica la necesidad de cumplir con las exigencias de

la organización y por ende la presión de cumplir a toda costa con estas, generando entonces la necesidad de llevar trabajo para sus hogares, lo que no posibilita poder compartir con sus familiares y amigos.

Para argumentar lo anterior El Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral, afirma: Las formas de afrontar esto las más de las veces es alargar la jornada laboral, llevarse el trabajo a casa, etc. Se va a aumentar la fatiga, viéndose dañadas las relaciones familiares, reduciéndose las posibilidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés.

Por su parte algunos autores como French y Caplan (1973) afirman: la sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionados con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa elevada cardíaca y el tabaquismo.

7.2.3. Demandas de carga mental

Los factores de riesgo psicosocial son un tema que ha tenido en la actualidad mayor importancia por las implicaciones que genera en la salud de las personas, y dentro de estos factores psicosociales se encuentra la carga mental el cual representa un riesgo en el contexto laboral y que genera que en las organizaciones se le dé un interés especial para ayudar a los trabajadores no sólo a su identificación temprana sino al tratamiento rápido y efectivo para evitar situaciones mucho más complejas a nivel de la salud físico y/o mental.

Con lo anterior la Organización Mundial de la Salud hace referencia al concepto de salud donde no se limita solamente a la ausencia de enfermedad sino que estudia al ser humano de

manera integral propendiendo por el bienestar completo, físico, mental y social, haciendo énfasis en el componente mental y social, los cuales son de gran importancia para la calidad de vida.

Por esta razón es importante el estudio de las demandas de carga mental dado que afecta no solo el desempeño y el bienestar de los trabajadores sino también los resultados de productividad de la organización, producto de las múltiples tareas que se presentan en ambiente laboral y que requiere tiempo y exige mayores niveles de atención y concentración y en ocasiones genera estrés para las personas que deben cumplir con las exigencias de la organización, cuando estas situaciones sobrepasan los límites de respuesta de las personas se puede presentar un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos personales, estas respuestas pueden ser de índole fisiológico, cognitivo, emocional y conductual.

En el presente trabajo de investigación se observa que en el contexto de las empresas de producción se evidencia una carga de trabajo importante que les implica permanecer durante su jornada laboral aproximadamente 6-7 horas en actividades de concentración, atención, memoria y manejo de información para las personas que se encuentran en cargos administrativos y para las personas que realizan actividades manuales y visuales la realización de actividades repetitivas y de atención a los pequeños detalles o precisión. La realización de estas actividades los lleva a presentar problemas de salud como fuertes dolores de cabeza, de espalda, cansancio, fatiga, dado que en ocasiones no logran terminar las tareas durante la jornada e implica trabajar horas extras o llevar trabajo para la casa con el objetivo de terminar aquello que se tenía asignado para el día, porque durante la jornada laboral se

presentan situaciones que no estaban dentro de su cronograma y que requieren intervención inmediata, ello implica sacrificar tiempo con la familia o espacios de descanso y de ocio. Estas situaciones de cansancio pueden provocar la toma de decisiones inadecuada frente a una situación particular, cometer errores que perjudican el nivel de producción, ofrecer información equivocada o incompleta, entre otras.

Teniendo en cuenta los resultados de las personas que participaron en el estudio, se evidencia que las actividades que llevan a cabo no representan dificultad alguna producto de la realización de actividades manuales, tal y como lo plantea Díaz Canepa (2010) cuando plantea las fases por las que pasa una persona en el contexto laboral, en la primera fase, la persona carece de experiencia, estaría marcada por la dificultad para establecer relaciones operatorias significativas entre los elementos de la situación, y específicamente en la fase dos, donde se presenta un conocimiento funcional en la actividad que realizan dado que existen representaciones mentales adaptativas, lo que significa que la persona presenta las capacidades y habilidades para desarrollar la tarea y esto no genera situaciones de conflicto, de igual manera se tiene en cuenta la tercera fase donde se encuentran personas experimentadas, ya que se pasa de una relación donde la persona después de un tiempo de adaptación para a una relación donde el trabajo lo hace con tranquilidad y seguridad evidenciando apropiación del proceso, lo que indica que la persona se encuentra en el puesto adecuado teniendo en cuenta sus capacidades.

Adicional a las capacidades que presentan se evidencian estrategias de afrontamiento que según Lazarus y Folkman (1986), son entendidas como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que tienen las personas para manejar las demandas internas o externas frente a

los diferentes contextos en este sentido a nivel laboral, es decir éstas personas ante una situación estresante presentan demandas e intentos diferentes para darle solución a la situación y de esa manera buscar el equilibrio.

De acuerdo con lo anterior, se suman a los factores expuestos anteriormente, otro elemento de importancia y son los factores protectores tales como las redes de apoyo social en el que la persona cuenta con familiares, amigos, compañeros vinculados por la parte afectiva, el compromiso y el apoyo permanente; estos factores permiten crear un soporte psicológico que le facilita a las personas afrontar las situaciones de conflicto presentadas en la cotidianidad; una fuerte autoestima donde la persona demuestra un alto nivel de confianza y respeto por sí mismo, aspectos que facilitan moderar las respuestas de estrés.

De otra parte se encuentra un grupo de personas que participaron en el estudio en el que para ellos si representa conflicto por las actividades que realizan porque requieren niveles altos de atención y concentración, memorización de datos y códigos, así como información bajo presión de tiempo, además de elevada cantidad de información, esto como lo plantea la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ISNHT, 2007), en el que se tienen en cuenta 4 indicadores:

En la que se presenta de manera particular exigencias mentales con respecto a las tareas les exige mantener niveles de atención elevados, repetitivas y con altos niveles de precisión ya sea manual o visual, exigencias temporales de la tarea, por la premura del tiempo dado que a pesar de tener su jornada laboral de 8 horas, el tiempo en ocasiones no es el suficiente para ejecutar lo que se proyecta durante la jornada; aspectos organizativos; apreciación de la carga de trabajo, la cual aunque se tengan las capacidades y habilidades requeridas para el cargo en

ocasiones la carga puede ser mayor y las personas no tienen las estrategias de afrontamiento de las situaciones presentadas.

Sumado a la dimensión de demandas de carga mental, se presenta la relación de éste con el estrés en el que un grupo de personas participantes en el estudio evidencian respuestas de estrés producto de las múltiples actividades que realizan en su jornada laboral, en estas personas son marcados los problemas a nivel fisiológico: como malestar gastrointestinal, osteomusculares; psicológicos como angustia, ansiedad y depresión; a nivel cognitivo: disminución de la capacidad de atención, memoria y concentración, estas situaciones y específicamente las que tienen que ver con el nivel cognitivo, pueden ser explicados por el Modelo de Recursos Múltiples de Wickens (1984), dado que en su modelo plantea tres elementos de gran importancia: 1. Los recursos definidos por etapas de procesamientos tempranos, centrales y tardíos; es decir que las personas en la realización de su trabajo reciben estímulos, los cuales son procesados y percibidos por las personas y por último ejecutan una respuesta; 2. Recursos definidos por la modalidad de entrada (visuales o auditivas) y salidas (respuestas manual o vocal); esto quiere decir que producto del estímulo recibido de orden tanto visual como auditiva representa para la persona mayor carga mental dado que se presentan dos tareas en el mismo tiempo con estímulos diferentes a los cuales se les debe dar respuesta también de orden manual y vocal.; por último los recursos definidos por el código de procesamiento bien sea espacial o verbal: se da teniendo en cuenta las etapas anteriores y la activación de los hemisferios cerebrales para dar respuesta al estímulo inicial, es decir si se debe dar respuesta a las dos tareas se produce una interferencia porque las tareas requiere un mismo código bien sea verbal o espacial y ello hace que se aumente la carga mental.

Por lo anterior las personas que deben realizar este tipo de actividades generan niveles mayores de cansancio, fatiga e irritabilidad dado la cantidad de estímulos que reciben en cortos periodos de tiempo y a su vez las respuestas van en la misma línea de que sean rápidas y con exactitud, lo que implica presión frente a la necesidad de tomar decisiones rápidas y con la presión del tiempo.

Por otro lado se presenta un grupo en el que si bien las exigencias de las tareas que deben llevar a cabo no representan niveles altos de carga mental si se evidencian niveles altos de estrés, aquí se estudia una variable que puede interferir de manera importante en la forma en que las personas perciben las situaciones y es la personalidad, la cual según Millon (1998) puede ser entendida como: Conjunto de características psicológicas del individuo que determinan su comportamiento habitual con los otros y que les confiere un estilo particular en sus formas de sentir, pensar, comportarse, enfrentar los conflictos, defenderse de las situaciones angustiantes y verse a sí mismo; dentro de un marco biológico de aprendizaje, dinámico y social, pero constituido en la adultez, como un sistema permanente de difícil modificación.

Estos patrones de comportamiento se hacen evidentes en estas situaciones, es por ello que el tema de la personalidad ha sido bastante estudiado, y en estas personas puede percibirse el patrón de personalidad tipo A el cual consiste en la necesidad de exigirse para lograr sus objetivos, necesidad de tener el control de las situaciones, se perciben como agresivos, irritables y ambiciosos. De otro lado las personas que no presentan situaciones de estrés en el desarrollo de sus actividades laborales, son personas más relajadas, cooperadoras, con un ritmo de actividad uniforme y con la posibilidad de tomar decisiones de manera pausada y tranquila.

De igual manera las personas además de estar expuestas a actividades que requieren altos niveles de atención, algunas de manera adicional en la realización de su trabajo requieren procesar información y para explicar estos casos se encuentra el modelo integrador de la carga mental y el estrés de González (2003) que evalúa tres aspectos de gran importancia en este contexto: los factores ambientales dado que las personas que participaron en el estudio trabajan en empresas de producción en el que es permanente el ruido, los cambios de temperatura, entre otros; la carga de la tarea: las actividades propias de sus funciones y los niveles de atención, concentración, memoria, procesamiento de información, actividades repetitivas y por último las condiciones organizativas en las que se tiene en cuenta el estilo de supervisión, la forma de corregir y sugerir); en este aspecto se generan situaciones en las que las personas tienen una sobrecarga por la cantidad de tareas asignadas para un solo cargo así como el tiempo destinado para el desarrollo de su labor, por otro lado las personas que presentan síntomas de estrés y que realizan sus actividades pueden ser producto de otro fenómeno expuesto en el modelo que es el de infra-carga donde las actividades que desarrolla la persona no requiere niveles cognitivos altos o sencillamente la persona tiene muchas más capacidades para el cargo que desempeña, éstas situaciones generan niveles altos de frustración dado que no se están teniendo en cuenta las capacidades y competencias de las personas que hacen parte de la organización.

Teniendo en cuentas las situaciones expuestas y de acuerdo con la teoría se evidencia en las personas que participaron en el estudio se presenta un componente alto de sobrecarga mental cuantitativa y cualitativa, pues las exigencias del cargo les implica solucionar y responder a cada una de las funciones o tareas asignadas, situaciones que se evidencian de manera particular en las personas que desempeñan cargos de jefatura y profesionales.

Con lo anterior no se puede desconocer que las decisiones que se toman a nivel de las organizaciones tiene repercusiones en las empresas, en las personas y su grupo de apoyo, por ello es necesario conocer las variables personales que son quizás las más importantes en el ámbito organizacional dado que las personas son la columna vertebral de la organización y no se puede pasar por alto que las exigencias de las tareas pueden traer consecuencias positivas o negativas para todo el sistema.

7.2.4. Consistencia del Rol

Las personas a lo largo de la vida deben tener diferentes papeles o roles desde el mismo contexto familiar como el primer núcleo de la sociedad, posteriormente y en su desarrollo evolutivo va ampliando su campo social en el que desempeña diferentes roles teniendo en cuentas los espacios donde socializa y en éste espacio se encuentra el laboral, momento en el cual la persona desarrolla o pone en práctica los aprendizajes adquiridos en su recorrido vital y en el que permanece la mayor parte del tiempo.

Es por ello que en el presente estudio se aborda el tema de la consistencia del rol entendida según la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010), como Compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. (p. 23)

Evidenciando entonces que para gran parte de las personas que participaron en el estudio existe un nivel adecuado en el desarrollo de su labor, existe claridad frente a aquellas actividades que deben llevar a cabo, sumado a que la organización les suministra las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo, las solicitudes desde las áreas son acordes a las necesidades de la misma y lo que consideran de gran importancia es que dentro de la

organización no se presentan requerimientos que vayan en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto en el personal auxiliar y operativo, sumado a lo anterior, es necesario que la organización conozca la experiencia, las actitudes, las condiciones personales para favorecer a la persona garantizando niveles de satisfacción y motivación porque el rol que desempeña en la organización y las exigencias de la misma favorezcan no solo la salud mental de los trabajadores sino de la organización.

De otra parte un grupo pequeño de las personas que participaron en el estudio, pero no por ello deja de ser importante, evidencia una relación importante entre los niveles de estrés y la dimensión de la consistencia del rol, dado que perciben diferencias en cuanto a las instrucciones impartidas por superiores para llevar a cabo las funciones propias del cargo, lo cual se puede convertir en fuente de riesgo, tal como lo plantea la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010) cuando: “Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.” (Pág 23)

Y estas exigencias representan malestar cuando se generan demandas o pedidos que pueden ser incongruentes o incompatibles en la realización de su trabajo, estas situaciones han demostrado insatisfacción, disminución de interés en el trabajo y deterioro en el rendimiento laboral.

De acuerdo con las situaciones que se presentan en las empresas de producción estudiadas en relación con las dimensiones de demandas de carga mental y consistencia del rol, es necesario que desde las organizaciones se impartan acciones que favorezcan la salud mental de las personas y de igual manera generen estrategias que permitan fortalecer la calidad de

vida de los trabajadores, aunque si bien no se evidencian muchos elementos de riesgo en la mayoría de las personas no se puede pasar por alto aquellas personas que están demostrando reacciones que deben activar las alarmas al interior de la organización.

Una de las estrategias generales de prevención y control las presentan Cooper & Cartwright, en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo, donde se expone la necesidad de acciones que redunden en el bienestar de los empleados y para ello lo evidencia desde tres niveles de acuerdo con las situaciones y particularidades de la organización.

PREVENCIÓN PRIMARIA: se refiera a todo tipo de actividades que busquen eliminar o disminuir los factores de riesgo (en este caso intralaborales, extralaborales e individuales). En primer lugar es necesario para combatir el estrés eliminar su causa. Para ello puede ser de utilidad: **CREACIÓN DE ENTORNOS SALUDABLES Y REDES DE APOYO:** Creación de un clima de apoyo que considere el estrés como una característica propia de la vida moderna y no como un signo de debilidad e incompetencia.

PREVENCIÓN SECUNDARIA: se incluyen las actividades de detección y tratamiento temprano de síntomas (busca minimizar los efectos de la exposición a factores de riesgo psicosocial a partir de la intervención en la fuente y enseñar al individuo medidas de afrontamiento del estrés). Ésta categoría se centra en la información y en la educación y consiste en actividades de concienciación y programas de adquisición de destrezas.

PROGRAMAS DE VIGILANCIA Y PROMOCIÓN DE LA SALUD: Chequeos periódicos y exploraciones selectivas, disponibilidad de instalaciones deportivas, descuentos en algún gimnasio o centro de salud, programas de protección cardiovascular, asesoramiento general sobre la forma de vida.

PREVENCIÓN TERCIARIA: Están enmarcadas en la rehabilitación y recuperación de quienes padecen problemas graves derivados del estrés. Detección precoz de los problemas de salud mental y la remisión inmediata de los afectados a un lugar donde puedan recibir tratamiento especializado. Dos aspectos especiales en éste nivel: ASESORAMIENTO: Las organizaciones pueden proporcionar el acceso a los servicios confidenciales de asesoramiento profesional para los trabajadores que tienen problemas en su lugar de trabajo o en su entorno familiar. (Swanson y Murphy, 1991); FACILITAR LA REINCORPORACIÓN AL TRABAJO: Realizar una entrevista de reincorporación para determinar si la persona afectada está preparada y desea reintegrarse a todos los aspectos de la vida laboral. Las entrevistas de seguimiento suelen ser útiles para vigilar su proceso y su rehabilitación.

7.3. FASE DE CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO

7.3.1. Construcción de sentido

La presente investigación pretende conocer el sentido que los trabajadores de las empresas de producción del centro occidente de Colombia tienen con respecto a dos dimensiones que hacen parte de los factores intralaborales, ellas son las demandas de carga mental y la consistencia del rol, teniendo en cuenta que condiciones del mercado laboral han cambiado y teniendo presente que hoy día el tema de los factores de riesgo psicosocial han cobrado especial relevancia por la aparición de síntomas y las consecuencias que genera en la vida de las personas y que son percibidas con el paso del tiempo y es por ello que se requiere que desde las organizaciones se establezcan programas con acciones concretas para mejorar la calidad de vida de los empleados.

Sin embargo, este desarrollo en la vida laboral y todo lo que lleva inmerso se ven cuestionadas o deterioradas desde el momento en que se compara con las realidades que se abarcan, donde se establecen las tendencias que marcan el contexto actual colombiano y lo que cada una de ellas representa a nivel país:

Desde el contexto de lo político se ve reflejado por la falta de eficiencia y eficacia de los entes políticos que representan un país, teniendo en cuenta los procesos de elección democrática, como una forma de expresión y de esperanza para construir un mundo mejor; sin embargo este ideal se va perdiendo cuando se dejan entrever intereses particulares que priman sobre los intereses del pueblo con una carencia de fundamento ético así como la necesidad de crear relaciones internacionales, las cuales son vistas como estrategias que tienden al crecimiento del país si se tienen en cuenta las situaciones reales y objetivas. Es

por ello que cuando se habla de democracia y ciudadanía no se puede obviar el papel que juegan los colombianos ejerciendo el derecho al voto, pero además de esto está frente a éste proceso de desarrollo la corrupción y otros hechos que llevan a buscar salidas fáciles para dar respuestas superficiales a situaciones reales de los colombianos que implica que en algún momento busquen opciones de viajar a otros países donde tengan mayores posibilidades de surgir a nivel económico, social, personal y por ende de tener una mejor calidad de vida.

A nivel social se crean movimientos con el ánimo de reclamar unas mejores condiciones, pero se genera en estos movimientos una ruptura comunicativa que lleva a que cada uno luche o exija derechos diferentes, hechos que hacen que cada vez sea más difícil dar respuesta a estas situaciones, ya que éstas generan un impacto fuerte en la salud mental de las personas no solo para las que viven estas realidades sino para todos los colombianos que la viven de manera indirecta.

En éste contexto la Constitución Política de Colombia resalta la importancia de los Derechos Humanos, los cuales deben ser reconocidos y garantizados por el Estado y que según La Revista Trimestral Latinoamericana y Caribeña de Desarrollo Sustentable (2007), los define como: Son todo lo que necesitamos para vivir dignamente, es decir, todo lo que las personas y colectivos requieren para desarrollarse plenamente, como una buena alimentación, educación, salud, empleo, un medio ambiente sano, respeto a la integridad física y psicológica, libertad de expresión, de religión, de tránsito y muchas cosas más. Representan además, instrumentos que promueven el respeto a la dignidad humana, a través de la exigencia de la satisfacción de dichas necesidades

Este concepto abarca la totalidad del ser humano, teniendo en cuenta que todos los derechos son igual de importantes, universales a nivel histórico y cultural ya que son claves en el

proceso de convivencia, sin embargo el cumplimiento y respeto de estos derechos dependen en gran medida de las situaciones sociales, políticas, culturales, económicas.

De acuerdo con lo anterior es necesario resaltar la importancia que deben tener los entornos laborales como medio para que las personas puedan desarrollar sus potencialidades y poner en práctica lo que han aprendido en el transcurso de la vida en los espacios académico, social, laboral, familiar evidenciando éstos como grandes aprendizajes y ello se ve reflejado en la satisfacción que sienten las personas cuando llevan a cabo su labor y perfilarse dentro de la organización, aunque la gran mayoría de las personas que participaron en el estudio llevan entre 1 y 5 años en la empresa, perciben que dentro de ella se evidencia una aparente estabilidad, lo que les permite interpretar que las posibilidades de continuidad y de experiencias significativas los preparan para asumir grandes retos.

De acuerdo a lo anterior se percibe por parte de los superiores acompañamiento y apoyo permanente en el momento en que se presentan situaciones de conflicto, en el que se busca mediar y proponer alternativas de solución, sumado a ello las personas cuentan con los recursos necesarios para desarrollar su labor; sin embargo sí se plantea la necesidad de mejorar los canales de comunicación en aras de ofrecer instrucciones claras, puntuales y coherentes.

De otro lado se tienen puestos de trabajo en el que el nivel de exigencia en cuanto a carga mental se refiere es alto y ello implica para las personas encargadas mayores niveles de exigencia y en ocasiones aparecen otros factores: la premura del tiempo, atención de situaciones coyunturales que requiere intervención y solución inmediata, además de estos

procesos no se puede descuidar que al ser una empresa de producción se debe estar atentos a los resultados y ello refleja el compromiso de las personas para con la organización.

En consideración al tema de la sobrecarga mental que se evidencia en los entornos laborales, no se puede desconocer la vulnerabilidad a las que están expuestos los trabajadores y que se ve reflejado en el estado de salud por la ocurrencia e intensidad de las funciones diarias, entre ellas la necesidad de memorizar información necesaria y de interés, niveles de atención y concentración altos, además del manejo de detalles y precisión frente a la tarea y que ante ello tienen la variable del tiempo. Estas actividades rutinarias implican a nivel de la salud situaciones como: fatiga, cansancio, presencia de dolores osteomusculares, ansiedad debido a que existen momentos en que les implica llevar trabajo para sus casas, porque son tareas con las cuales deben cumplir interrumpiendo espacios de descanso y la imposibilidad de compartir en familia, sin embargo no se debe desconocer que para otros ésta sobrecarga laboral puede ser vista como un factor positivo dado que algunas personas lo perciben como un reto y como la posibilidad de mostrar todas sus capacidades y esperar el reconocimiento por lo realizado y ser una oportunidad para sentirse plenos y la posibilidad de desarrollo a nivel personal y profesional.

Independiente de la interpretación que hacen las personas de las situaciones que se presentan en el contexto laboral de sobrecarga, de sub-carga o carga óptima, es necesario que las organizaciones estén atentas y tengan respuestas frente a los casos presentes en la empresa, dado que estas situaciones no solo deterioran el funcionamiento, el nivel de productividad, la planeación de los turnos, el desarrollo de las actividades sino la calidad de vida de las personas y allí se refleja pérdida no sólo para las personas, sus familias y la organización y sumado a ello es necesaria la creación de estrategias para que aquellas personas que aún no

presentan dificultades continúen fortaleciéndose, es decir, tener programas de promoción y prevención de la salud y en otros casos de intervención.

A pesar de estas situaciones y como un elemento importante, en las empresas de producción estudiadas en la presente investigación se evidencian factores protectores como: fuerte autoestima: se refiere al nivel de respeto, confianza y aprecio por sí mismo, lo cual permite desarrollar habilidades para afrontar situaciones tensionantes. Las diferencias entre los niveles de autoestima moderan las respuestas de estrés; proyecto de vida: claro y dividido en metas y objetivos tangibles. Persona automotivada que sabe lo que quiere; redes de apoyo social: una fuerte red equivale a tener un número de personas (familiares, amigos, compañeros) vinculados por el afecto, las afinidades, el compromiso de apoyo mutuo; habilidades sociales: posibilidad y capacidad de interactuar afectiva y efectivamente con los demás. Empatía, asertividad, exigir respeto, agradecer, pedir colaboración. (Ministerio de la protección social, 2004)

Por su parte se perciben factores positivos como dedicación al trabajo, hacer las cosas bien, comunicación asertiva, respetar cargo y/o función, y asumir una posición de seguridad en cuanto a la relación grupo de trabajo-empleado. Villalobos y Zúñiga mencionan que los moderadores representan condiciones individuales que actúan como predisponentes o como protectores, sin ser en sí mismos factores de riesgo.

En términos generales las personas que participaron de la investigación reflejan condiciones individuales, características personales que se dejan entre ver en su mundo laboral, mostrando compromiso e interés por lo que hacen y propendiendo porque su calidad de vida sea mejor dado que se refleja reconocimiento por lo que hacen, respeto por su profesión y por la de los demás compañeros de trabajo, la oportunidad de aportar a la organización y a su

grupo de trabajo. Sin embargo es necesario reconocer que al interior de las organizaciones se debe propender por tener ambientes de trabajo saludables y así garantizar calidad y bienestar a las personas que son quienes aportan valor agregado a la organización y que por esta razón deben ser vistos como ventaja competitiva sostenible.

Por estas razones la OMS (2010) creó el plan de acción mundial en el que trabajan cinco objetivos:

- 1) elaborar y aplicar instrumentos normativos sobre la salud de los trabajadores
- 2) proteger y promover la salud en el lugar de trabajo
- 3) mejorar el funcionamiento de los servicios de salud ocupacional y el acceso a los mismos
- 4) proporcionar datos probatorios para fundamentar las medidas y las prácticas,
- 5) integrar la salud de los trabajadores en otras políticas.

Con estos objetivos la OMS pretende que los lugares de trabajo de las personas sean propicios y adecuados, con la necesidad de aplicar mejora continua así como para proteger promover no solo la salud , sino la seguridad y el bienestar de los empleados conociendo las necesidades reales y darle solución oportuna a las mismas.

La OMS (2010) afirma: El entorno psicosocial de trabajo incluye la organización del trabajo y la cultura institucional y las actitudes, los valores, las creencias y las prácticas que se exhiben diariamente en la empresa y afectan el bienestar mental y físico de los empleados.

Estas situaciones se pueden evidenciar como factores protectores o factores de riesgo los cuales pueden provocar niveles altos de motivación y satisfacción o por su parte estrés.

En el caso particular se han evidenciado situaciones de riesgo en el que la constante tiene que ver con las exigencias del trabajo, la presión del tiempo, la necesidad de tomar decisiones en

corto tiempo, actividades que requieren especial atención y concentración así como la necesidad de memorizar mucha información y desde el tema de la consistencia del rol las deficiencias en la comunicación evidenciadas en las diferentes instrucciones que se reciben de los superiores, dificultades en las definiciones de las tareas en los cargos superiores; como aspectos favorables se presentan en estas dimensiones: reconocimiento y apoyo de los supervisores ante situaciones de conflicto, claridad en las tareas de operarios y auxiliares, apoyo entre compañeros cuando los niveles de producción deben aumentar existe compañerismo estableciendo el objetivo a cumplir y colocando todo su empeño para lograrlo.

Por lo anterior no se puede desconocer que los seres humanos somos producto de un entorno social que al final se expresan en salud mental, motivación ante la vida de manera positiva o asertiva o a través de la expresión psicósomática de circunstancia estresoras que pueden manifestarse como disfunción orgánica, como son pertenencia organizacional, empoderamiento, motivación hacia el trabajo y en otros casos cuando existe una disfunción la persona puede empeorar sus condiciones de salud orgánica generando labilidad emocional con cambios importantes en las personas y que afectan a su contexto más cercano.

Por esto el gran reto que se tiene desde la Gerencia del Talento Humano y especialmente desde las áreas de Gestión Humana, consiste en adquirir diferentes herramientas que les permita evaluar de manera objetiva las situaciones que generan niveles de estrés o de carga para las personas, es por ello que debe existir en el área una persona que genere estrategias de gran impacto para reducir riesgos en los empleados, tales como: la posibilidad de reducir la sobrecarga a los empleados que se encuentran en cargos de jefatura y profesionales, fortalecer los canales de comunicación, establecer programas para ayudar y enseñar a disminuir niveles de estrés.

Dado los aspectos mencionados es importante resaltar que en la presente investigación se cumplieron los objetivos planteados, sin embargo no se puede desconocer la ausencia de estudios frente al tema de los factores de riesgo psicosocial , específicamente en las dimensiones de demandas de carga mental y la consistencia del rol en las empresas de producción, dado que una de las limitantes para que esto se presente sea la misma condición de las organizaciones en las que es difícil suspender sus procesos y de igual manera atender a todo el personal por las rotaciones en los turnos. Se deja entonces la invitación abierta para que los futuros gerentes de talento humano incluyan dentro de sus temas de interés estos factores generados en las empresas de producción.

8. CONCLUSIONES

Desde el contexto laboral no se pueden desconocer los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, dado que esto se ve reflejado no solo en la empresa, sino que además es importante conocer las percepciones de los trabajadores, los factores de personalidad, sus experiencias, actitudes y comportamientos así como las estrategias para abordar las diferentes situaciones que se presentan a este nivel. Teniendo presente que ante una misma situación o evento los trabajadores reaccionarán de diversas maneras, algunos serán afectados a nivel físico y/o psíquico y otros por el contrario saldrán avantes ante la dificultad.

Para las organizaciones es importante tener personas que demuestren compromiso y dedicación por su trabajo y que de igual manera la empresa genere estrategias que le permita a las personas solucionar conflictos y así la necesidad de cuidar su salud, por ello es necesaria la capacitación en torno a temas para el manejo del estrés así como propender por un entorno de trabajo saludable el cual es rentable para las personas y para la organización.

Existen diferencias en cómo las personas vivencian y afrontan un mismo conflicto, problema, situación, suceso o acontecimiento que puede generar o no niveles elevados de estrés. Ante esto buena parte de la respuesta tiene que ver con la variabilidad en el afrontamiento, los hechos a los que se enfrenta una persona son únicos, nunca se repiten ni en el espacio ni en el tiempo, incluso si se trata de la misma persona, por tanto la vivencia del estrés es una experiencia subjetiva de sobrecarga bien física, emocional o cognitiva frente a una situación que rompe la estabilidad y se prolonga en el tiempo.

Es importante que en las organizaciones y de manera especial para el área de Gestión Humana, estar atentos a la salud y al bienestar de las personas, por ello los factores como las demandas de carga mental y la consistencia del rol implica un estudio a conciencia de aquellas situaciones que deben ser intervenidas de manera significativa además de trascender de los aspectos físicos a los aspectos psicosociales para promover la salud y el bienestar de los seres humanos, dado que se presentan situaciones como: depresión, problemas neuropsicológicos, frustración e insatisfacción, hábitos inadecuados, dificultades y conflictos interpersonales ya que son estos últimos los que en mayor medida afectan a la población y por ende el desempeño laboral y a partir de allí se involucran las organizaciones y su nivel de productividad.

Establecer como estrategia en el área de gestión humana desde las prácticas tradicionales del área -como los procesos de selección, las características del cargo entre otros-, rigurosidad para que la organización garantice que se tiene la persona adecuada para el cargo, es decir que la persona posea aquellos recursos necesarios para el desarrollo de su labor y estrategias de afrontamiento para dar salidas y respuestas rápidas y adecuadas y que ellas no generen dificultades para la salud de las personas sino que les permita manejar niveles de satisfacción y motivación frente a su labor, además de la aplicabilidad de las prácticas emergentes que son de gran importancia para la organización.

Para las organizaciones es evidente la necesidad de darle fuerza al aspecto de los riesgos psicosociales y para ello requiere de alguien que se apersona del tema, el cual no debe ser visto como un requerimiento de ley sino en el que se plantee y ejecute un programa de prevención y promoción de la salud.

REFERENCIAS

Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción. Para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. OMS Y OPS, 2010- Suiza.

Anaya Velasco, A. (2009). Factores Psicosociales en pequeñas empresas de artesanía: resultados de una investigación-acción-participativa para mejorar las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo. Revista Ciencia y Trabajo. Año 11. Número 32., pp. 117-121

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (2010) Ministerio de la Protección Social y Universidad Javeriana. Bogotá

Carrillo Aguilar, W. (2009). Teorías y representantes de la doctrina humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas. Perú.

Dalmau P, I (2008). Tesis doctoral: Evaluación de la carga mental en tareas de control: técnicas subjetivas y medidas de exigencia. Barcelona.

De Arquer, Ma y cols. Ambigüedad y Conflicto de rol. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. España

De Arquer, Ma. (1999). Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. España

Díaz C, C (2010). Actividad laboral y carga mental de trabajo. Revista Ciencia y trabajo. Abril- Junio Año 12 N° 36 pp. 281-292. Chile

Díaz R, E (2010). Diagnóstico del Riesgo psicosocial en trabajadores del área de la salud. Medellín

Figuerola, M.I, & Cohen Imach, S. (2006). Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes. Revista de Psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizan Volumen VII N° 1 Enero-Junio (2006). Pp. 33-39

González López, L (2007). La cara humana de la Psicología III: Fundamentos organizacionales y del trabajo de la Psicología Humanista. Universidad de Manizales. Colombia.

Hacke, W. Carga mental de trabajo (Cap. 29). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Enciclopedia de la OIT, 3ª edición

Jenkins C, D. (1998). Factores individuales (Cap. 34) Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Enciclopedia de la OIT, 3ª edición. Pp 34.49

Jex, S. Claridad y sobrecarga de los roles asignados (Cap. 34) Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Enciclopedia de la OIT, 3ª edición

López N, Ma. (2010). Tesis doctoral: Generalización del ámbito laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental. Madrid.

Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral (2005). Departamento de economía, hacienda y empleo. Aragón.

Meseguer de Pedro, M; Soler Sánchez, Ma., García Izquierdo, M & Sánchez Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Revista Psicothema*, Vol. 19 N° 2, p.p. 225-230

Montes Llorens, F.J. y Aguado Correa F. (1995). Un análisis del conflicto y ambigüedad del rol mediante un sistema de ecuaciones estructurales. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*. Vol. 1 N° 2, pp. 147-156

Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (1990)

Revista trimestral Latinoamericana y caribeña de desarrollo sustentable. Apuntes sobre los derechos humanos. Vol. 5 N° 18- 2007

Rocha Romero, R (2005). Carga mental laboral y psicotrastornos en trabajadores industriales. *Liberabit Revista de Psicología*, Num 11, pp 83-89

Uribe Rodríguez, A. (Octubre, 2012). Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Retos y perspectivas latinoamericanas para la teoría, la investigación y la intervención, en el contexto de la globalización. 1º Congreso Internacional y 4º Foro de las Américas en Investigación, Bogotá, Colombia.