

**LA REALIDAD DE LA CARGA LABORAL MENTAL COMO FACTOR DE RIESGO
PSICOSOCIAL EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORALES DE LA CIUDAD DE
IBAGUÉ.**

Elaborado Por:

Angélica Tatiana Cuevas Daza

Universidad EAN

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Ibagué

2019

Tabla de contenido

Lista de acrónimos	5
Resumen.....	6
Introducción	6
1. Planteamiento del problema	7
2. Justificación y delimitación	10
3. Objetivos	12
3.1. General.....	12
3.2. Específicos	12
4. Marco de referencia.....	12
4.1. Marco teórico	12
4.1.1 Concepto de trabajo	12
4.1.2 Condiciones de trabajo	12
4.1.3 Factor de riesgo psicosocial	13
4.1.4 Batería de riesgos psicosocial	13
4.1.5 Dimensiones de los factores de riesgo psicosociales	14
4.1.6. Carga mental	15
4.1.6.1. Características de la Carga Mental	16
4.1.6.2. Ergonomía Cognitiva	17
4.1.6.3. Factores determinantes de carga mental	18
4.1.6.3.1. Exigencias de la tarea.....	18
4.1.6.3.2. Exigencias del Trabajo.....	19
4.2. Marco Contextual	20
4.2.1. Contextualización de Ibagué	20
4.2.2. Contextualización de Empresas de Servicios Temporales en Ibagué	20
4.3. Marco Legal y Normativo.....	21
5. Marco Metodológico	21
5.1. Enfoque del trabajo de investigación.....	21
5.2. Alcance de la investigación.....	22
5.3. Tipo de investigación.....	22
5.4. Diseño de la investigación	23
5.5. Formulación de Hipótesis	23
5.6. Tipo de población y muestra	24

5.6.1.	Población.....	24
5.6.2.	Muestra.....	24
5.7.	Técnicas, método e instrumentos	24
5.7.1.	Técnicas	24
5.7.2.	Método	25
5.7.3.	Instrumentos	25
6.	Descripción de procedimiento de recolección de datos.....	30
7.	Descripción de procedimiento de análisis de datos.....	31
8.	Cronograma de actividades – general	36
8.1.	Cronograma visitas por empresa.	37
9.	Presupuesto.....	38
10.	Consideraciones éticas	39
11.	Conclusiones.....	47
	Referencias.....	40
	ANEXO 1. Instrumento basado en la batería de riesgo psicosocial.	44
	ANEXO 2. Entrevista semiestructurada.....	50

Lista de tablas

Tabla 1. Dimensiones de las condiciones Intralaborales de la batería de riesgos psicosocial. Fuente Bateria de Riesgo Psicosocial.	32
Tabla 2. Definición de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo. Fuente. Bateria de Riesgo Psicosocial.	34
Tabla 3. Cronograma de la investigación. Fuente: Planificador proyectos Grantt.	37
Tabla 4. Cronograma programación de visitas a las empresas de Servicios Temporales. Fuente: Planificador proyectos Grantt.	37
Tabla 5. Presupuesto Global. Fuente propia.	39
Tabla 6. Presupuesto Global proyección en las 21 empresas de servicios temporales. Fuente propia.	39

Lista de acrónimos

Siglas/ Abreviatura	Significado
ACOSET:	Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales
ARL:	Administradora de Riesgos Laborales
CIMPP:	Centro de Información Municipal para la Planeación Participativa
CM:	Carga Mental
DANE:	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
ENCST:	Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo
GATISO:	Guías de Atención Integral en Salud
GEIH:	Gran Encuesta Integrada de Hogares
INSHT:	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
MPS:	Ministerio de Protección Social
OMS:	Organización Mundial de la Salud

LA REALIDAD DE LA CARGA LABORAL MENTAL COMO FACTOR RIESGO PSICOSOCIAL EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORALES DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ.

Resumen

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa, debido a que las empresas de servicios temporales de hoy en día se preocupan más por tener productividad alta e inmediata de los trabajadores, tener mejoras continua en procesos de calidad, y ser ampliamente competitivos en el mercado, dejando a un lado el bienestar psicológico de sus trabajadores, puesto que la preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales enfocado en la carga mental de los trabajadores se ha incrementado e intensificado. Por ello, se hace necesario tener una visión amplia de la carga mental en este tipo de población y diseñar un protocolo con el fin de contribuir a la atención oportuna de los factores riesgos psicosociales específicamente la carga mental.

Palabras clave: Carga mental, salud laboral, riesgos psicosociales, empresas temporales, trabajadores, prevención.

Introducción

El trabajo es una actividad humana primordial para el desarrollo personal de cualquier ciudadano, a través de los procesos evolutivos, el individuo transforma la realidad para su propio beneficio; el progreso en el mundo laboral ha cambiado ampliamente la forma de trabajar y ha transformado las exigencias del mismo, esto reflejado con la implementación de los nuevos procesos tecnológicos y las medidas preventivas para combatir los riesgos presentes en el medio laboral ya que el trabajo pasa a ser más una actividad mental que física; puesto que se ha comprobado que una mente enfocada es más eficaz y productiva que el propio esfuerzo físico. De esta manera al no analizar dentro de las empresas la carga mental de sus trabajadores pueden lamentarse mucho más adelante debido a que este factor de

riesgo puede repercutir de manera negativa en la salud, el desempeño, la productividad de las funciones a realizar de un trabajador y los costos en la organización.

En las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, la realidad es tener una productividad alta e inmediata de los trabajadores, tener mejoras continua en procesos de calidad, y ser ampliamente competitivos en el mercado; estos son aspectos más relevantes para las empresas en todos sus sectores económicos, sin tener en cuenta que esto va más allá, ya que un recurso fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de toda organización es el trabajador y por consiguiente las condiciones laborales en las cuales desarrollen sus labores influyen de manera positiva o negativa en la carga mental para el desarrollo y desempeño profesional, personal, familiar y social de los trabajadores; dejando en evidencia la importancia de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales.

Por consiguiente, la presente investigación tiene como objeto diseñar un protocolo de investigación el cual permita prevenir la carga mental de los trabajadores de las empresas de servicios temporales en la ciudad de Ibagué. Así mismo, poder contribuir conocimiento a los directivos de las organizaciones y de manera preventiva poder disminuir los riesgos psicosociales asociados a la carga mental que puede presentar un trabajador afectando el desarrollo y productividad de sus funciones y no sea tomada como ese factor latente que vive hostigando constantemente la mente de los individuos afectando así el rendimiento en sus labores.

1. Planteamiento del problema

En la actualidad las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, debido los cambios, las actualizaciones y las exigencias laborales lamentablemente solo se están interesando en ser productivos, competitivos en el mercado y generar ingresos que les permita conseguir los objetivos estratégicos, dejando así a un lado el bienestar de los trabajadores generando en ellos alta carga mental lo cual conlleva al deterioro de la salud, la pérdida de estabilidad laboral y una serie de factores psicosociales que afectan el diario desempeño y productividad de cada individuo en todos los entornos de su desarrollo (familiar, social, personal, laboral, académico).

En ese orden de ideas, el bienestar físico y psicológico de los trabajadores a diario se ve afectado por las condiciones generales del trabajo, debido a esto existen consecuencias derivadas de las exigencias cognitivas de cada uno de los puestos en donde desarrollan las funciones y esto adquiere

una especial relevancia como resultado de las nuevas formas de organización del trabajo, así como de los recientes avances tecnológicos. En este contexto, el concepto de carga mental adquiere una importancia significativa para la prevención de riesgos laborales.

El Trabajo humano tiene elementos incongruentes: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerles un daño alto para la salud, tanto física como psicológica y mentalmente; esto depende de las actividades que desempeñen dentro del interior de las organizaciones. De igual manera, el trabajo tiene una relación directa con el contexto en el cual se desarrolle el trabajador; es decir, todo lo que ocurra en el trabajo va a afectar en gran proporción su esfera personal, familiar y social. Es por esto, que los factores psicosociales en el trabajo tienen alto grado de complejidad, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias subjetivas del trabajador. Dentro de los principales riesgos psicosociales se encuentran: la carga mental, sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y la angustia por la pérdida inesperada del trabajo (Jiménez, 2011).

En la ciudad de Ibagué, la carga mental es algo que puede ser tomado como un juego pero que al final presenta graves resultados. Puesto que, de la carga mental que presente un trabajador de cualquier empresa depende la productividad, eficacia del mismo y la estabilidad laboral. Por ende, es de suma importancia brindarle a las empresas de la ciudad una herramienta que permita identificar a tiempo si el trabajador está propenso a sufrir de carga mental con el fin de prevenir futuros inconvenientes a nivel laboral tales como baja en rendimiento, productividad, faltar constantemente al trabajo, incapacidades, etc...

Ahora bien, según estadísticas del Centro de Información Municipal para la Planeación Participativa (CIMPP, 2018-2019), Ibagué cuenta con aproximadamente 560.000 habitantes, el número en la actualidad de personas ocupadas y que pueden estar afectadas por el factor de riesgo psicosocial de carga mental abarca alrededor de 247.843. Así mismo, la estabilidad laboral genera gran carga mental y preocupación para los trabajadores, puesto que cuentan con responsabilidades y en muchas ocasiones toda una misma familia depende del trabajador. Tomando como contexto Ibagué, según último reporte socializado por el (DANE, 2019) en el boletín técnico de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), la tasa total de desempleo a nivel nacional fue 10,8% lo cual representó un aumento significativo en comparación con el año pasado reflejándose en un 9,4%. En este reporte Ibagué es

considerada la tercera ciudad del país con mayor tasa de desempleo del 18,6% frente a otras ciudades como Cartagena, Barranquilla, Pereira con las menores tasas de desempleo.

Estos indicadores implican, por un lado, analizar un número suficiente de factores asociados a la carga mental puesto que el contar con una estabilidad logra disminuir la angustia, la ansiedad y el estrés que esto conlleva; así mismo se podrá aumentar la productividad y eficacia dentro de las organizaciones. Según estudios realizados por el Ministerio de Salud de Colombia, la carga mental de los trabajadores es algo que afecta de manera directa la estabilidad laboral de cualquier persona, puesto que la carga mental afecta si el trabajador puede llevar a cabo de manera óptima su trabajo; esto podrá garantizar una aceptación mayor por parte del empleador y evitar un despido de manera inesperada.

Según la primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo realizada en el año 2007 por el Ministerio de la Protección Social, reveló que los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores de diferentes sectores económicos incluidos las empresas de servicios temporales fueron los ergonómicos y psicosociales enfocados en la carga mental y tareas propias del cargo (Ministerio de protección social, 2007).

En la ciudad de Ibagué existen alrededor de 20 empresas de servicios temporales algunas de ellas reconocidas como lo son (Temporales uno a, activos, Tempolider s.a., Servinacional s.a.s, Listos, Eficacia, Adecco, A tiempo, Nasses, Manpower entre otras). En estas empresas se evidencia una alta carga mental y laboral debido a que en la actualidad las exigencias laborales y la apertura de clientes con requerimientos de personal temporal se ha hecho aún mayor en este tiempo. Es decir, las empresas usuarias requieren el personal de manera inmediata y las solicitudes deben de cumplirse en un periodo de tiempo no mayor a 3 días dependiendo la solicitud del cliente. Es aquí donde la presión, el tiempo, el cumplimiento y la calidad se convierten en factores de riesgo para la salud en los trabajadores de planta de las empresas de servicios temporales.

Ahora bien, se deja claridad que la figura de las empresas de servicios temporales como su nombre lo indica son aquellas que prestan un servicio, mediante trabajadores propios respecto de los cuales mantiene la autoridad y las obligaciones de empresario, de patrono. (Acoset, Sf).

Es importante distinguir los trabajadores vinculados a las empresas de servicios temporales ya que son de dos (2) categorías: Trabajadores de planta y trabajadores en misión. Los trabajadores de planta son los que desarrollan su actividad en las dependencias propias de las empresas de servicios

temporales ejemplo (Selección, contratación, nomina, etc...) y por otro lado los trabajadores en misión son aquellos que la empresa de servicios temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por estos.

Dichos aspectos, reflejan que la carga mental es un riesgo psicosocial que está presentando alto impacto a nivel departamental y nacional y los empleadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad no lo están contemplando como un problema a futuro. Por tal motivo, se plantea la siguiente pregunta de investigación: Si los trabajadores de las empresas temporales de la ciudad de Ibagué no están siendo prevenidos ante un factor de riesgo psicosocial como lo es la carga mental ¿De qué manera puede el empleador de una empresa de servicios temporales identificar cuando un trabajador presente carga mental con el fin de prevenirlo? El contar con esta herramienta se podrá garantizar que los empleadores logren tener conocimiento del nivel en el que se encuentre la carga mental del trabajador y de esta manera prevenirlo a tiempo, puesto que servirá como referente ante la prevención de los riesgos psicosociales asociados a la carga mental.

2. Justificación y delimitación

Los riesgos psicosociales se encuentran entre los problemas con más dificultades que se despliegan en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Como consecuencia de los importantes cambios en las empresas y de los procesos de globalización actual, se ha hecho necesario recurrir a un proceso de sensibilización, aceptación, identificación, evaluación y control para evitar otros riesgos asociados en la salud y la seguridad laboral. No obstante, es indiscutible que estos afectan de manera notable y prolongada, no solo la salud de los trabajadores, sino de las empresas. El estudio de los factores de riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo, aunque sí la importancia y el reconocimiento que ha adquirido en los últimos años.

Estudios realizados por la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2019), revelan que la depresión y la ansiedad como factores de riesgo psicosociales asociados a la carga mental de los trabajadores tienen unas repercusiones económicas importantes; se ha estimado que cuestan anualmente a la economía US\$ 1 billón orientándolo en pesos colombianos estaría redondeado alrededor de 3,5 billones de pesos en pérdida de productividad.

De acuerdo a lo anterior, se identificó que los trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué pueden ser considerados como un grupo de alta vulnerabilidad a desarrollar problemas relacionados con la carga mental puesto que según (el Ministerio de Salud y Protección Social, 2013), una de las altas preocupaciones que presenta el país en la actualidad es un factor de riesgo psicosocial que está afectando a todas las personas que hacen parte de una empresa u organización y es la denominada *Carga Mental*, ya que para las ARL (Administradoras de riesgos laborales) en Colombia ocupan el tercer puesto entre los más reportados después de los espasmos, esguinces y fracturas. También se concluye que gran parte de accidentes físicos se derivan de riesgos psicosociales o problemas en la salud mental.

Para esto, el propósito de esta investigación es poder diseñar un protocolo de investigación el cual permita prevenir la carga mental de los trabajadores de las empresas de servicios temporales en la ciudad de Ibagué, en un lapso de tiempo corto no superior a un mes, dirigido a los empleadores de las empresas de la ciudad.

La influencia social de este estudio, se basa en la necesidad de tener en cuenta todos los riesgos psicosociales que representan para un colaborador la carga mental en el desarrollo y productividad de sus funciones y no sea tomada como ese factor latente que vive hostigando constantemente la mente de los individuos afectando así el rendimiento en sus labores. A pesar de ser una temática ampliamente abordada en diferentes países como Ecuador, Chile y diferentes partes Colombia, no se ha indagado específicamente en la ciudad de Ibagué.

De esta manera, se implementará un estudio a base de datos y referencias con el fin de identificar, elaborar y proveer herramientas con el fin de prevenir la *Carga Mental* como riesgo psicosocial en los trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué. Así como también por medio de esta herramienta se podrán crear campañas de sensibilización tanto de empleadores como de trabajadores frente a la prevención de los riesgos psicosociales asociados a la carga mental que se pueden presentar en la organización. De manera direccional las empresas se podrán beneficiar de esta investigación fortaleciéndose a nivel del marco normativo de la ley 1016 de 2013, la cual establece que se debe promover constantemente en las organizaciones la salud mental y prevenir el trastorno mental en el entorno laboral. (Ministerio de Salud, 2013).

3. Objetivos

3.1.General

- Diseñar un protocolo de investigación el cual permita prevenir la carga mental de los trabajadores de las empresas de servicios temporales en la ciudad de Ibagué, dirigido a los empleadores de las empresas de la ciudad.

3.2.Específicos

- Identificar cuáles son los factores de riesgo que permiten que un empleador logre encontrar carga mental en sus trabajadores.
- Determinar el grado de exposición en el que se encuentra el trabajador a la carga mental
- Elaborar un análisis sobre la influencia negativa que puede causar la carga mental en el desarrollo y productividad de las funciones de un trabajador.
- Proveer herramientas para que los empleadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué logren manejar de manera adecuada la carga mental en sus trabajadores.

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

4.1.1 Concepto de trabajo

Etimológicamente, la palabra “trabajo” se deriva del latín *tripalium*, la cual era una herramienta que se usaba inicialmente para sujetar caballos o bueyes y así poder herrarlos. También se usaba como instrumento de tortura para castigar a los esclavos. De ahí que *tripalium* significa: tortura, atormentar, causar dolor (Urueña y López, 2014).

Según el artículo 5 del código sustantivo del trabajo, “es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”.

4.1.2 Condiciones de trabajo

Según (Urueña y López, 2014) las condiciones de trabajo se entienden como un conjunto de aspectos materiales que confirman el entorno donde se realiza una tarea, es decir cualquier

característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador.

4.1.3 Factor de riesgo psicosocial

De acuerdo a la definición dada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004), los factores de riesgo psicosocial son las condiciones presentes en un contexto laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que pueden afectar al bienestar, la salud y el rendimiento en todas las esferas de interacción de los trabajadores.

Se definen los factores psicosociales como aquellas condiciones en el trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (psíquica, física o social) de los trabajadores, así como también, al desarrollo del trabajo y a la productividad empresarial (García, S.f.).

Los grandes cambios demográficos, tecnológicos y económicos reflejados en las últimas décadas han provocado transformaciones para los trabajadores como también para las empresas, puesto que han generado la aparición de riesgos asociados con la salud mental. En efecto, el malestar psíquico que sufren los trabajadores es resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que corresponda a circunstancias personales o familiares concretas de cada uno de los trabajadores.

Por tanto, los factores psicosociales son todos los factores relativos a la organización del trabajo que son decisivos para la realización personal de los trabajadores. Son interacciones que se producen entre:

1. El trabajo, entendido por la labor que se realiza, el entorno y las condiciones en que está organizado,
2. Las personas, (sus capacidades, necesidades y condiciones de vida). Estas dos interacciones influyen de manera exponencial en el rendimiento, la satisfacción y por lo tanto en la salud de cada uno de los trabajadores (García, S.f.).

4.1.4 Batería de riesgos psicosocial

La batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) fue publicada en julio del año 2010 y realizada todo un equipo interdisciplinar y técnico del Ministerio de

la Protección social en conjunto con la Universidad Javeriana, el subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Esta batería está dirigida a todos los trabajadores afiliados al Sistema de Riesgos Profesionales en Colombia, su objetivo es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa, el alcance de la misma es identificar datos socio-demográficos y ocupaciones de los trabajadores así como también establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial y determinar su nivel de riesgo.

Para la elaboración de esta batería implicó el desarrollo de una extensa revisión de la literatura científica y técnica sobre factores psicosociales y métodos e instrumentos para su evaluación. Una vez construida la primera versión de los instrumentos, se sometieron al proceso de validación de contenido por el método de jueces y de construcción mediante entrevistas cognitivas. Estos procedimientos permitieron ajustar los instrumentos a una prueba piloto. Esta batería se ha aplicado en diferentes empresas a más de 2360 trabajadores del país.

4.1.5 Dimensiones de los factores de riesgo psicosociales

Tomando como referencia al ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud S.f.) los denominados factores de psicosociales hacen referencia a “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de depresión, ansiedad, apatía, etc.) cognitivo (toma de decisiones, habilidad para la concentración, restricción de la percepción) y conductuales (abuso de alcohol, drogas, violencia, mal comportamiento, etc.)”. Todo lo mencionado anteriormente es conocido como “estrés” y este puede ser precursor de diversas enfermedades de larga duración, intensidad y frecuencia.

En muchas ocasiones el estrés, el acoso y el malestar físico/psíquico que sufren muchos trabajadores son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo las cuales influyen en la salud y seguridad de los trabajadores, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas.

Los principales riesgos psicosociales a nivel laboral se pueden identificar a través de cuatro dimensiones:

1. *Exceso de exigencias psicológicas*: Es decir cuando se debe trabajar de manera rápida o de forma irregular y de esta manera el trabajo requiere que se oculten sentimientos, no hablar ni decir su opinión, tomar decisiones difíciles y de manera rápida.
2. *Falta de influencia y de desarrollo*: En esta dimensión no se tiene autonomía en la forma de realizar las tareas de cada uno de los puestos, el trabajo no da posibilidades de aplicar las habilidades y conocimientos, no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares o no se puede decidir cuándo puede tomar un descanso.
3. *Falta de apoyo y de calidad de liderazgo*: Esta dimensión se ve reflejada cuando hay que trabajar aislado, solo, sin el apoyo de los superiores o compañeros, hay existencia de tareas mal definidas y problemas de comunicación.
4. *Escasas compensaciones*: Esta se ve reflejada cuando el salario no compensa las actividades realizadas diariamente, cuando hay falta de respeto, inseguridad contractual, cambios de puestos inesperados y contra la voluntad del trabajador, no se da trato justo ni se reconocen las acciones del trabajo realizado.

4.1.6. Carga mental

La carga mental está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe manejarse en un puesto de trabajo, es un trabajo intelectual que implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad cognitiva.

Según Mulder citado por (INSHT, 1998) define la carga mental en “función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que la persona elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida”

Es por eso, que el concepto de carga mental se entiende de un modo general como la presión cognitiva y emocional resultante del enfrentamiento de las exigencias asociadas al ejercicio del trabajo. No obstante, la historia de este concepto ha tenido caminos desiguales, cruzando diversas fronteras

disciplinarias (matemáticas, tecnológicas). Inicialmente la carga mental tuvo sus orígenes fuertemente sujeta a la idea de capacidad limitada de la memoria de trabajo, unidad concebida como la instancia de almacenamiento y procesamiento transitorio de información, durante las actividades de resolución de problemas.

Además, estuvo relacionado a la idea de la existencia de particulares modalidades de filtro y selección de información requeridas para el desarrollo de dichas operaciones. Lo anterior, estuvo sustentado por la analogía de la actividad humana con máquinas procesadoras de información, especialmente los computadores (Canepa, S.f.).

Existen tres áreas de investigación psicológica de gran importancia para el estudio de la carga mental Ferrer y Dalmau, las clasifican Según: En primer lugar, la memoria: El conocimiento de los límites en la capacidad de memoria del trabajo y sus efectos sobre el rendimiento. Los aspectos más importantes de la memoria a largo plazo incluyen como la dificultad para adquirir información nueva y los problemas del recuerdo de la información adquirida. En segundo lugar, la atención: Incluye los estudios acerca de la conducta automática y la controlada, los estudios sobre atención simultánea, como por ejemplo cuantas actividades pueden realizarse al mismo tiempo, y los de atención selectiva, qué actividades interfieren más con otras y por último la actividad humana: Cómo las personas realizan las tareas. (Ferrer y Dalmau, 2004, págs. 521-545).

Respecto a todo lo anterior se define la carga mental en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida.

4.1.6.1. Características de la Carga Mental

La carga mental presenta una serie de características o aspectos fundamentales, que definen y dan idea de la complejidad de las funciones cognitivas enfocados en aspectos tales como cuantitativos, los cuales están relacionados con la cantidad de información que la persona tiene que tratar en su puesto de trabajo y los aspectos cualitativos que tienen énfasis en la complejidad de la tarea a realizar. Es importante tener en cuenta que la actividad mental puede dar lugar, no sólo a situaciones de carga por exceso, sino también por defecto. En función de esto, la sobrecarga mental puede tener efectos negativos y nocivos sobre los trabajadores (Ferrer y Dalmau, 2004, págs. 521-545).

Dentro de los efectos negativos para la salud de la carga mental en el trabajo se producen en el trabajador tanto a nivel fisiológico, como psicológico y de comportamiento. Estos no sólo perjudican al trabajador, sino también a la empresa y el entorno en el cual se desarrolla el ser humano. Como principales consecuencias, se pueden destacar: Disminución del rendimiento, disminución de la atención, incremento de los errores, disminución de la motivación, pérdida de iniciativa, aumento del ausentismo, alteraciones del sueño, alteraciones psicósomáticas: mareos, problemas digestivos y empobrecimiento de las relaciones humanas tanto a nivel familiar como en la empresa, con sus compañeros de trabajo y superiores.

4.1.6.2. Ergonomía Cognitiva

Ahora bien, en esta contextualización se incluye el concepto de la Ergonomía, Wojciech Jastrzebowski creó la palabra ergonomía en 1857, derivada de la palabra griega ergon (trabajo) y nomos (leyes) para denotar la ciencia del trabajo; Según la Asociación Internacional de Ergonomía,

“La ergonomía es una disciplina científica que se dedica al entendimiento de la interacción entre los humanos y otros elementos de un sistema, es también la profesión que aplica teorías, principios, datos y métodos para diseñar, con el fin de optimizar el bienestar humano y el funcionamiento general de los sistemas.” (Asociación Internacional de Ergonomía, 2002).

Luego de la II Guerra Mundial se continuó estudiando el desarrollo de los procesos ergonómicos, incluyendo aspectos como fisiología del trabajo, seguridad del trabajador e incluso áreas del conocimiento que involucraban el comportamiento humano y sus atributos, tales como, toma de decisiones, diseño organizacional, percepción humana, etc. (Canepa, S.f.).

Esto sirvió de estudio para que los Ergónomos mejoraran y contribuyeran con el diseño y la evaluación de las actividades, trabajos, productos, ambientes y sistemas con el fin de hacerlos compatibles con las necesidades, habilidades, y limitaciones de las personas, los cuales debían tener un conocimiento amplio de todas las implicaciones de las condiciones de trabajo para promover una mejora de los factores, físicos, cognitivos, sociales, organizacionales, ambientales. (Canepa, S.f.).

Luego de esto, surgió el concepto de Ergonomía Cognitiva, según Cañas, J. (2004) este concepto, se ocupa de los procesos mentales, tales como: Percepción, memoria, razonamiento y respuestas motoras, y de la forma en que esto afecta la interacción entre los seres humanos y otros elementos de un

sistema. Los aspectos principales estudiados por la ergonomía cognitiva incluyen: carga mental de trabajo, toma de decisiones, desempeño por habilidades, interacción humanos-computador, confiabilidad humana, estrés en el trabajo y entrenamiento, cuando este se relaciona con los sistemas de diseño humanos.

Por lo tanto, la ergonomía cognitiva a través de los aspectos conductuales y cognitivos relaciona al hombre directamente con los diferentes elementos físico y sociales que se encuentran en el lugar de trabajo y más concretamente cuando esta relación esta mediada por el uso de máquinas o artefactos, es importante tener en cuenta que la evaluación de la carga de mental es muy importante ya que involucran sentimientos, pensamientos, y acciones, para la realización óptima de la tarea o de las funciones en el puesto de trabajo.

Es ese orden de idas, la carga mental refiere la carga de trabajo resultante del ejercicio de actividades cuyas componentes principales interpelen la ejecución de procesos mentales y emocionales derivados, por ejemplo, de la actividad de interpretar y codificar señales, relacionar elementos, diagnosticar y tomar decisiones, etc. Sería por lo tanto un fenómeno que crea consecuencias en la disponibilidad de los recursos y capacidades requeridas para el desempeño de los trabajadores, afectando además en términos generales la calidad de vida de cada uno de ellos.

4.1.6.3. Factores determinantes de carga mental

La ejecución de una tarea depende de la relación que se establece entre las exigencias o requerimientos que se presentan en el trabajo, y la capacidad de respuesta del trabajador. Se puede determinar a la carga mental por la cantidad y calidad de información, el tiempo que se requiere para su procesamiento y la importancia de las decisiones a tomar. La realización de tareas simultáneas, las tareas que requieren un alto nivel de atención, concentración y esfuerzo perceptivo, se puede llegar a considerar que se cuenta con la existencia de una carga mental elevada. En general, son muy diversos los factores que influyen y determinan la carga mental, debido a las tensiones que ejercen sobre los trabajadores que lo desempeñan. Águila, (Sf).

4.1.6.3.1. Exigencias de la tarea.

Las exigencias del trabajo se determinan, fundamentalmente, por las exigencias de la tarea que a diario y de manera repetitiva desempeña un trabajador, es decir por el contenido del trabajo que a su

vez depende de la información que el trabajador recibe, trata y maneja en su puesto de trabajo y a las que debe dar las respuestas adecuadas.

4.1.6.3.2. Exigencias del Trabajo

Parte de la razón de que cuando se trata de trabajos fundamentalmente mentales, están determinadas por la información que el trabajador maneja en su puesto de trabajo; estas se conocen como procesamiento de la información, consta de las siguientes fases detección de la información, decodificación, identificación e interpretación de esa información, elaboración de las posibles respuestas, elección de la respuesta que se considera más adecuada, y emisión de esa respuesta.

Por otro lado, según (Williams, 2013) aparte de los factores determinantes también existen factores que inciden en la carga mental, tales como: 1). la cantidad y complejidad de la información que recibe el trabajador. Este factor va a estar determinado por el tipo de tarea que se realice, ya que ésta condicionará la cantidad de señales a las que se deberá atender, el nivel de la respuesta y el margen de error posible.

2). El tiempo en que se ha de responder. El factor tiempo es muy importante en el proceso de la carga mental, ya que le afecta desde dos puntos de vista: la cantidad de tiempo que se dispone para responder y la cantidad de tiempo que se debe mantener la atención.

3). Las características individuales. Se debe tener en cuenta al individuo que realiza el trabajo, ya que no todas las personas tienen la misma capacidad de respuesta. Este factor individual está en función de: la edad, el nivel de aprendizaje, el estado de fatiga, las características de personalidad y las actitudes hacia la tarea.

Por consiguiente, la carga mental de trabajo no siempre es inadecuada por exceso sino que también puede serlo por defecto. Una tarea que no exija ningún esfuerzo mental por parte del trabajador debe considerarse negativa, ya que el trabajo debe ofrecer la oportunidad de ejercer las funciones mentales.

De esta manera, la carga de trabajo cuando se convierte en excesiva, aparece la fatiga mental. Si la realización de una tarea implica el mantenimiento prolongado de un esfuerzo al límite de nuestras capacidades, puede dar cabida a la fatiga mental. Esta se traduce en una disminución de la capacidad

mental y física del individuo, después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado.

4.2. Marco Contextual

4.2.1. Contextualización de Ibagué

Ibagué es la capital del departamento del Tolima. Se encuentra ubicada en el centro-occidente de Colombia y dada su ubicación hace parte de la región centro, la cual se constituye como una Región Administrativa de Planeación Especial. El municipio de Ibagué limita por el norte con los municipios de Anzoátegui y Alvarado; por el oriente con Piedras y Coello; por el sur con San Luis y Rovira; por el occidente con Cajamarca y los departamentos de Quindío y Risaralda. La ciudad está conformada por 13 comunas, que congregan 445 barrios, los cuales constituyen el área urbana de la ciudad la cual representa el 2,41% del área total del municipio. El 97,59% restante, constituye el área rural del municipio y comprende un total de 17 corregimientos. Secretaría de Planeación y TIC, Gobernación del Tolima. & Universidad de Ibagué (s.f.).

4.2.2. Contextualización de Empresas de Servicios Temporales en Ibagué

Las empresas de servicios temporales como su nombre lo indica son aquellas que prestan un servicio, mediante trabajadores propios respecto de los cuales mantiene la autoridad y las obligaciones de empresario, de patrono y cuyo único objeto social es contratar personal en misión. Adicional a esto, por medio del decreto 4369 de 2006 se reglamenta el ejercicio de la actividad de las empresas de servicios temporales y se dictan otras disposiciones, junto con la ley 50 de 1990 artículo del 71 al 94 (Acoset, Sf).

Es importante distinguir los trabajadores vinculados a las empresas de servicios temporales ya que son de dos (2) categorías: Trabajadores de planta y trabajadores en misión. Los trabajadores de planta son los que desarrollan su actividad en las dependencias propias de las empresas de servicios temporales ejemplo (Selección, contratación, nomina, etc...) y por otro lado los trabajadores en misión son aquellos que la empresa de servicios temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por estos.

En la ciudad de Ibagué se cuentan con alrededor de 21 empresas de servicios temporales tales como: Temporales Uno A, Activos, Nexarte, Tempolider, Servicompetentes, Eficacia, Exitemp, Adecco, Proservis, Nasses, A tiempo, Ceta, Grupo Empresarial Apoyo Logístico A & L, Coltemt, T&S Services, Listos, Manpower, Ocupar Temporales, Servinacional, Organización Servicios y Asesorías, Asertempo. Cada una de ellas cuenta con menos de 20 trabajadores de planta, los trabajadores en misión ya dependen de la cantidad de empresas usuarias a las cuales les brinden el servicio.

4.3. Marco Legal y Normativo

En Colombia la ley 1016 de 2013, establece que se debe garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la salud mental; así como también promover y prevenir el trastorno mental en el entorno laboral. Así como también, la resolución 2646 de 2008 establece las disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Teniendo como objeto proteger a la persona contra riesgos relacionados con agentes psicosociales que pueden afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo. Por otro lado, el tema de factores psicosociales se encuentra articulado con el Decreto 1443 del 2014 en donde se dictan las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y establece que debe haber una mejora continua del SG-SSG.

Después de realizar una revisión de la normatividad vigente se evidencia que Colombia cuenta con una norma técnica NTC 5748 del 2009 enfocada en los principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. La cual enfatiza en los principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo, en particular en lo referente a la carga mental de trabajo, describiendo los términos y conceptos con más detalle debido a las consecuencias específicas a considerar en el ámbito laboral.

Adicional a esto, a nivel internacional el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España plantea una guía de buenas prácticas estandarizadas sobre la carga mental en el trabajo UNE-EN ISO 10075-2:2001 así como también se citan los principales aspectos que influyen en la intensidad de la carga de trabajo mental. (Nogareda y Arquer, 2008).

5. Marco Metodológico

5.1. Enfoque del trabajo de investigación

El trabajo ha seguido las etapas de la investigación *cualitativa*, el cual se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y su relación con el contexto (Sampieri, 2014).

Adicional a esto, permite comprender e interpretar las imágenes sociales, las significaciones y los aspectos emocionales que orientan los comportamientos de los actores sociales (Serbia, Sf).

5.2. Alcance de la investigación

El alcance del diseño del protocolo de investigación es establecer la presencia de factor de riesgo psicosocial como lo es la carga mental en los trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué.

Así mismo, poder contribuir conocimiento a los directivos de las organizaciones y de manera preventiva poder disminuir los riesgos psicosociales asociados a la carga mental que puede presentar un trabajador afectando el desarrollo y productividad de sus funciones y no sea tomada como ese factor latente que vive hostigando constantemente la mente de los individuos afectando así el rendimiento en sus labores.

No obstante, se podrán crear campañas de sensibilización tanto de empleadores como de trabajadores frente a la prevención de los riesgos psicosociales asociados a la carga mental que se pueden presentar en la organización. De manera direccional las empresas se podrán beneficiar de esta investigación fortaleciéndose a nivel del marco normativo de la ley 1016 de 2013, la cual establece que se debe promover constantemente en las organizaciones la salud mental y prevenir el trastorno mental en el entorno laboral. (Ministerio de Salud, 2013).

5.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de carácter *descriptiva* ya que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. (Sampieri, 2014).

La investigación descriptiva será, porque se requiere información del área que se analizará, con ella se puede formular preguntas importantes para la obtención de datos que se desean saber acerca de los trabajadores de planta de las empresas de servicios temporales, posteriormente se analizará la

información obtenida en base a los objetivos previamente definidos. Dentro de este estudio se seleccionarán una serie de cuestiones y se describirán para de esta manera dar solución al problema planteado. No hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural.

5.4. Diseño de la investigación

El tipo de diseño *investigación acción participativa*, la cual permite comprender y resolver problemáticas específicas dentro de un ambiente (organización, grupo o comunidad); Asimismo, este tipo de diseño de investigación pretende propiciar un cambio social, transformar la realidad y que las personas logren tomar conciencia de su papel en ese proceso de transformación (Sampieri, 2014).

Ahora bien, la finalidad de la investigación-acción es resolver problemáticas y mejorar prácticas concretas. Se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales.

En este diseño de investigación se ven reflejadas tres perspectivas tales como: la visión técnico-científica, la visión deliberativa y la visión emancipadora. Para efectos de esta investigación se tendrá en cuenta la *visión emancipadora* puesto que su objetivo va más allá de resolver problemas o desarrollar mejoras a un proceso, esta visión pretende que los participantes generen un profundo cambio social por medio de la investigación. Este diseño no solo cumple las funciones de diagnóstico y producción de conocimiento, sino que logra crear conciencia entre los individuos sobre las circunstancias sociales y la necesidad de mejorar su calidad de vida. (Sampieri, 2014).

Para este tipo de investigación se tienen presentes tres fases, 1) observar, 2) pensar y 3) actuar. Estas fases se dan de manera cíclica y flexible, una y otra vez, hasta que todo esté resuelto. Por consiguiente, el cambio se logra o la mejora se introduce de manera satisfactoria.

5.5. Formulación de Hipótesis

Si los trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué no están siendo prevenidos ante un factor de riesgo psicosocial como lo es la carga mental ¿De qué manera puede el empleador identificar cuando un trabajador presenta carga mental con el fin de prevenirlo?

Al tener en cuenta el problema a investigar, se hace necesaria la formulación de la hipótesis:

Hipótesis:

Hi. La carga mental de los trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué se ve reflejada por las exigencias de la tarea y las exigencias del trabajo.

5.6. Tipo de población y muestra

5.6.1. Población

La población a trabajar son los trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, hombres y mujeres entre los 23 y 45 años de edad.

5.6.2. Muestra

Para seleccionar la muestra se utilizó la técnica de muestreo *no probabilístico* cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad, puesto que el interés fundamental no es la medición, sino la comprensión de los fenómenos y los procesos sociales en toda su complejidad. También es conocido como “guiadas por uno o varios propósitos”, debido a que la elección de los elementos depende en su totalidad de razones relacionadas con las características de la investigación (Ragin, 2013, Saumure y Given, 2008 a y Palys, 2008) citados por (Sampieri, 2014).

Del mismo modo, se seleccionó muestras orientadas a la investigación cualitativa, tomando como principal las muestras homogéneas; Según (Sampieri, 2014) dentro de las *muestras homogéneas*, las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.

Este muestreo se discriminó por medio de varios requisitos que se deberían cumplir:

- Sexo femenino y masculino
- Entre las edades de 23 a 45 años
- Trabajadores de planta de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué
- Para efectos de esta investigación se tendrán en cuenta aproximadamente 21 empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué.

5.7. Técnicas, método e instrumentos

5.7.1. Técnicas

Observación Directa

Se utilizará esta técnica con el fin de observar el comportamiento y analizar el contexto que puede llevar a los trabajadores de las empresas de servicios temporales a presentar carga mental en el desarrollo natural de su jornada laboral.

Entrevistas.

Se realizará una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas a los trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, con el fin de obtener datos y conocer si ellos saben que puede causar la carga mental en sus jornadas laborales, adicional a esto se les preguntará que factores consideran que determinan el presentar carga mental.

5.7.2. Método

Método Descriptivo

Se tiene en cuenta este método, puesto que se tiene en cuenta una descripción de factores los cuales determinan cuando un trabajador presente carga mental y de esta manera los empleadores de las empresas de servicios temporales puedan prevenir de manera oportuna este factor de riesgo psicosocial.

5.7.3. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán para desarrollar el tema de investigación y para comprobar la hipótesis serán los siguientes:

Para la selección del instrumento se realizó una revisión bibliográfica de diferentes estudios donde se aplican herramientas de recolección de información sobre la carga mental, se definió por la facilidad de obtener la información, realizar de estimación subjetiva por medio de entrevistas y observación directa por parte de los trabajadores de las empresas de servicios temporales y empleadores.

Para obtener un análisis de la estimación subjetiva se utilizará el **software Atlas Ti** el cual permite realizar análisis cualitativo asistido por computadora (QDA) que ayuda a: 1. asociar códigos o etiquetas con fragmentos de texto, sonidos, imágenes, dibujos, videos y otros formatos digitales que no pueden ser analizados significativamente con enfoques formales y estadísticos, 2. Permite buscar códigos de patrones; y 3. Permite clasificarlos (Lewis, 2004).

Otro instrumento a utilizar es **la batería de riesgo psicosocial**, la cual permite cualificar los procesos de factores de riesgo psicosocial y siendo un instrumento validado en Colombia por el método de jueces y la construcción mediante entrevistas cognitivas, adicional a esto, fue validado en una muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquia y Pacífica) y que integran cuatro sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (Servicios, industria, comercio y agrícola). La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Del mismo modo, la confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach de 0,954.

El diseño muestral fue de tipo no probabilístico por cuotas. Las personas que participaron en el estudio de validación fueron seleccionadas aleatoriamente del listado de empleados proporcionado por las empresas que aceptaron libremente hacer parte del estudio.

Para efectos de esta investigación se decide modificar y ajustar esta misma de tal manera que se pueda enfocar específicamente al factor de riesgo de interés que es la *carga mental*, tomando secciones de la batería de riesgo psicosocial relacionados con la actividad intralaboral aplicando una escala Likert de cinco rangos: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Aplicando este, se busca detectar de manera oportuna cuando un trabajador de una empresa de servicios temporales de la ciudad de Ibagué tenga la percepción de fatiga, así mismo focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control. (Ministerio de Protección Social, 2010)

A continuación se mostrarán las dimensiones y preguntas a realizar con el fin de identificar cuando un trabajador de una empresa de servicios temporales presente carga mental. Fuente tomada de la batería de riesgos psicosociales (Ministerio de Protección Social, 2010).

1. La cantidad de trabajo que tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo					

	adicional					
2	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
3	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

2. El esfuerzo mental que le exige el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
5	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
6	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
7	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
8	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
9	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

3. Las responsabilidades y actividades que debe hacer en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
11	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
12	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
13	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					

14	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
17	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
18	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

4. La jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
19	Trabajo en horario de noche					
20	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
21	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
22	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
23	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
24	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
25	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
26	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

5. Las decisiones y el control que le permite el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
27	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
28	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
29	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
30	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
31	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
32	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
33	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
34	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
35	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

6. Cualquier tipo de cambio que ocurra en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
37	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
38	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
40	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

6. Descripción de procedimiento de recolección de datos

En este estudio de investigación se tendrá como marco de referencia las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué. Fueron elegidas debido a que la población de estudio es accesible.

En cuanto al método de recogida de datos, se solicitará el pertinente permiso a los directivos de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, explicándoles el objetivo y la importancia de prevenir la carga mental en sus trabajadores. Una vez conseguido el permiso y aceptando el consentimiento para realizar la investigación se procederá a realizar el trabajo de campo de la investigación, respetando en todos los casos el carácter voluntario de la participación de los trabajadores y el anonimato absoluto de los mismos.

Toda la información que se recogerá estará bajo el marco legal de la protección de datos de carácter personal. La recogida de la muestra será realizada y supervisada personalmente, teniendo en cuenta, la siguiente metodología: - En una primera visita a cada empresa de servicio temporal de la ciudad de Ibagué, se procederá a la explicación de la investigación destacando:

1. Que se tratará de un estudio de “Seguridad y Salud en el Trabajo”, con el fin de no condicionar respuestas.
2. Que consistirá en la aplicación de la parte de carga mental de la batería de riesgos psicosociales y además se llevará a cabo entrevista y observación directa de las funciones realizadas en el puesto de trabajo de cada uno de los trabajadores.
3. Que la participación es absolutamente voluntaria.
4. Que los datos serán totalmente anónimos.

Tras la explicación de las condiciones del estudio, se procederá a la entrega del consentimiento informado con el fin de tener documento legal que respalde la participación voluntaria en la investigación, adicional a esto, se entregará el cuestionario a todos y cada uno de los trabajadores. En el momento de entregar el cuestionario se les explicará brevemente como realizar el cuestionario, incidiendo en la importancia de contestar a la totalidad de la preguntas y solicitando que, si en la realización del cuestionario surgen dudas, no contestar, hasta ser aclaradas en la segunda visita.

La segunda visita será pactada con los trabajadores y tiene como objetivo realizar entrevista y observación directa, esta se llevará a cabo en la siguiente semana.

La tercera visita se realizará con los empleadores con el fin de socializar el resultado de los instrumentos aplicados a los trabajadores, por medio de informes y por último en una cuarta y última visita en un periodo de tiempo no mayor a 30 días se realizara un proceso de mesa de trabajo participativa en donde los trabajadores en conjunto con su empleador expondrán sus puntos de vista frente a la carga mental y que posibles soluciones pueden brindar para prevenirla.

7. Descripción de procedimiento de análisis de datos

Para el análisis de los datos se tendrá en cuenta en las entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas y análisis observacional la herramienta Atlas Ti. En donde las respuestas serán transcritas a un documento en Word y posterior a esto, se categorizarán en las diferentes dimensiones de la carga mental con el fin de evidenciar la percepción de los trabajadores de las empresas de servicios temporales frente a este factor de riesgo psicosocial, este software nos arrojará aparte de la categorización un análisis cualitativo por medio de mapas mentales sobre el tema de investigación.

En cuando a la batería de riesgos psicosociales, se realizará en análisis de los datos por medio de una sistematización de la información obtenida en los cuestionarios de la batería de riesgos, este será realizado en un documento de Excel especificando las preguntas realizadas junto con sus respuestas en las diferentes escalas tipo Likert: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca. Luego de transcribir la información al documento se exportarán diagramas de torta con el fin de describir y analizar la distribución de los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento.

Por consiguiente, para la batería de riesgos psicosociales se tendrán en cuenta variables que están determinadas por las condiciones intralaborales, condiciones extralaborales y condiciones individuales. Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo, dentro de estas se encuentran dimensiones que para efectos de esta investigación son pertinentes los siguientes como se ve reflejado en la Tabla 1.

Constructo

Dominios

Dimensiones

Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el entorno extralaboral

Tabla 1. Dimensiones de las condiciones Intralaborales de la batería de riesgos psicosocial. Fuente Batería de Riesgo Psicosocial.

Posterior a esto se hace necesario definir las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo como se ve reflejado en la tabla 2.

<i>Dimensión</i>	<i>Definición</i>	<i>Indicadores de riesgo</i>
Demandas de carga mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar respuesta.</p> <p>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> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. ▪ La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

Demandas emocionales

Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenazas a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.)
- El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

Exigencias de responsabilidad del cargo

Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, en esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo control y otras fuera del control del trabajador.

Esta responsabilidad se puede constituir en fuente de riesgo cuando:

- El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor en la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

Demandas de la jornada de trabajo	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se trabaja en turnos nocturnos, jornadas prolongadas, sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia del rol	<p>Se refiere 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 cargo.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 producto o servicio.
Influencia del ambiente laboral sobre el entorno extralaboral	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Tabla 2. Definición de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo. Fuente. Batería de Riesgo Psicosocial.

Para el análisis de esta herramienta metodológica, se realiza un cuadro especificando la dimensión a evaluar en la batería de riesgo psicosocial, su respectiva definición y cuando esas condiciones expuestas en las dimensiones se convierten en fuente de riesgo para el trabajador.

Se deja claridad que para la definición de variables, en esta investigación se utiliza la variable *nominal* ya que no admite orden jerárquico, por consiguiente, el orden de los factores no altera el resultado, y las variables utilizadas son cualitativas sin incidir la una con la otra.

Con esta investigación y aplicación de instrumentos se espera que los empleadores logren contar con una herramienta efectiva que le permita prevenir a tiempo si sus trabajadores presentan carga mental y a partir de esto, implementar estrategias de prevención y promoción en cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores, enfocado en factores psicosociales.

7.1. Resultados esperados

Los resultados se lograron tener en cuenta con la revisión teórica de la investigación, ya que no se tuvo acceso a la población de trabajadores de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, es por esto que se seleccionó un tipo de investigación de carácter *descriptivo* ya que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Esto permite implementar aplicaciones futuras.

Como resultado se espera que los empleadores puedan tener acceso a las herramientas de esta investigación tales como el protocolo, la entrevista semiestructurada y los espacios de conversación que logren generar un proceso de sensibilización y de esta manera prevenir a tiempo el factor de riesgo psicosocial como lo es la carga mental en los trabajadores de las empresas de servicios temporales, esto se logra aplicándose cada semestre es decir cada 4 meses, realizando el respectivo seguimiento y sobre todo poniendo en práctica las recomendaciones.

Del mismo modo, se estima que se puedan generar espacios de conversación de los directivos con sus trabajadores y en sentido contrario, con el fin de que exista comunicación asertiva y de esta manera prevenir el aumento o aparición de factores de riesgo en este caso el factor de riesgo psicosocial enfocado en carga mental laboral. Esto se puede ver identificado por medio de la *investigación acción participativa*, la cual permite comprender y resolver problemáticas específicas dentro de un ambiente (organización, grupo o comunidad); Asimismo, este tipo de diseño de investigación pretende propiciar un cambio social, transformar la realidad y que las personas logren tomar conciencia de su papel en ese proceso de transformación (Sampieri, 2014).

Es por esto que por medio de esta investigación se puede determinar que existen determinantes específicos para la existencia de carga mental en los trabajadores de las empresas de servicios temporales, lo anterior se debe a que en el transcurso de la ejecución de sus funciones están expuestos a sobrecarga laboral, acumulación de información, acumulación de procesos de procesos, desorganización, jornadas más de las 8 horas diarias y altos niveles de estrés.

Tabla 3. Cronograma de la investigación. Fuente: Planificador proyectos Grantt.

Teniendo en cuenta la tabla 3. Se logra evidenciar que la investigación se proyectó desde la semana 1 del inicio de semestre hasta la semana 16, así como también se incluyó la semana 17 con el fin de realizar las visitas a las empresas de servicios temporales. Es decir se plasman las actividades antes, durante y después del proceso.

Su organización permite visualizar todas las fases de la investigación ya realizadas y adicional a esto lo que se tiene proyectado, es por esto que se realizó un cronograma adicional y es el de la organización de visitas y actividades a realizar en las empresas de servicios temporales.

8.1.Cronograma visitas por empresa.

PROGRAMACIÓN DE VISITAS A LAS EMPRESAS DE S.T.

Seleccione un periodo para resaltarlo a la derecha. A continuación hay una leyenda que describe el gráfico.

Periodo resaltado: 1

 Duración del plan





ACTIVIDAD	INICIO DEL PLAN	DURACIÓN DEL PLAN	INICIO REAL	DURACIÓN REAL	PORCENTAJE COMPLETADO	PERIODOS									
						1	2	3	4	5	6	7	8		
Visita 1.	1	1	1	1	0%										
Visita 2.	2	1	2	1	0%										
Visita 3.	3	1	3	1	0%										
Visita 4.	4	1	4	1	0%										

Tabla 4. Cronograma programación de visitas a las empresas de Servicios Temporales. Fuente: Planificador proyectos Grantt.

En la tabla 4. Se logra evidenciar la proyección en un periodo de mes por empresa es decir 4 semanas la realización de 4 visitas, cada una con sus respectivas actividades, con una duración de tiempo de media mañana 1 vez a la semana. Este cronograma se replicará en las 21 empresas de servicios temporales.

Descripción de actividades a realizar en las visitas:

Visita 1.

- Solicitud a los directivos de las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, con el fin de obtener la autorización para la implementación del protocolo de carga mental en sus trabajadores.

- Explicación de la investigación, metodología, consentimiento informado y aplicación de instrumento a los participantes.

Visita 2.

- Realización de Observación directa en el puesto natural de trabajo y aplicación de entrevista semiestructurada con cada trabajador.

Visita 3.

- Se realiza el análisis de los datos recogidos.

- Se Socializa con los directivos de la empresa acerca del resultado de los instrumentos aplicados a los trabajadores.

Visita 4.

-Realización de mesa de trabajo participativa moderada por la profesional que aplico el instrumento en conjunto con los trabajadores y sus directivos; en donde expondrán sus puntos de vista frente a la carga mental y que posibles soluciones pueden brindar para prevenirla en la organización.

Este mismo proceso se replicará con las 21 empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué.

9. Presupuesto

En las tablas 5 y 6 se puede evidenciar la proyección del presupuesto de investigación a nivel general y a nivel de las 21 empresas de servicios temporales, en donde se realizará el estudio.

Se deja claridad que el presupuesto se replicará en las 21 empresas.

RESUMEN DEL PRESUPUESTO DE INVERSIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO POR EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ.

RUBROS	FUENTES				TOTAL
	Fuente 1		Fuente 2		
	Especie	Dinero	Especie	Dinero	
Personal	\$ 96.000		\$ -		\$ 96.000
Equipos y software	\$ 666.200		\$ -		\$ 666.200
Materiales	\$ 336.500		\$ -		\$ 336.500
Otros	\$ 72.000		\$ -		\$ 72.000

TOTAL	\$ 1.170.700		\$ -		\$ 1.170.700
--------------	---------------------	--	-------------	--	---------------------

Tabla 5. Presupuesto Global. Fuente propia.

**PRESUPUESTO DE INVERSIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO EN LAS 21
EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORALES DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ**

RUBROS	FUENTES				TOTAL
	Fuente 1		Fuente 2		
	Especie	Dinero	Especie	Dinero	
Personal	\$ 2.016.000		\$ -		\$ 2.016.000
Equipos y software	\$ 666.200		\$ -		\$ 666.200
Materiales	\$ 7.066.500		\$ -		\$ 7.066.500
Otros	\$ 1.512.000		\$ -		\$ 1.512.000
TOTAL	\$ 11.260.700		\$ -		\$ 11.260.700

Tabla 6. Presupuesto Global proyección en las 21 empresas de servicios temporales. Fuente propia.

10. Consideraciones éticas

La presente investigación está enfocada en la resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud. Para lo cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación de la salud, título II. De la investigación en seres humanos. Es de vital importancia comprender teniendo en cuenta el Art.5 que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio se deberá prevalecer el criterio de respeto a su dignidad, protección de derechos y bienestar. Ministerio de Salud, (1993). Para dar cumplimiento a ello se deberán desarrollar los siguientes criterios:

- a) Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b) Se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- c) Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.
- d) Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
- e) Deberá ser realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de una entidad de salud, supervisada por las autoridades de salud, siempre y cuando cuenten con los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el bienestar del sujeto de investigación.

- f) Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución.

Adicional a esto, Art. 11 este proyecto se encuentra categorizado en la condición de investigación sin riesgo, debido a que hace parte de estudios los cuales emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Art. 14 Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación, el representante legal, autoriza la participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

De igual manera se debe tener en cuenta el Capítulo V de las investigaciones en grupos subordinados, Art. 45 y 46. En donde se entiende por subordinados empleados, esta es la población a trabajar en este proyecto para lo cual cuando se realicen investigaciones en grupos subordinados se deben considerar los siguientes criterios:

- a) Que la participación, el rechazo de los sujetos a intervenir o retiro de su consentimiento durante el estudio, no afecte su situación laboral.
- b) Que los resultados de la investigación no sean utilizados en perjuicio de los individuos participantes.

11. Conclusiones

Se logra concluir que en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué, la realidad es tener una productividad alta e inmediata de los trabajadores, tener mejoras continua en procesos de calidad, y ser ampliamente competitivos en el mercado; estos son aspectos más relevantes para las empresas en todos sus sectores económicos, sin tener en cuenta que esto va más allá, ya que un recurso

fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de toda organización es el trabajador y por consiguiente las condiciones laborales en las cuales desarrollen sus labores influyen de manera positiva o negativa en la carga mental para el desarrollo y desempeño profesional, personal, familiar y social de los trabajadores; dejando en evidencia la importancia de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales.

Según estudios realizados por el Ministerio de Salud de Colombia, la carga mental de los trabajadores es algo que afecta de manera directa la estabilidad laboral de cualquier persona, puesto que la carga mental afecta si el trabajador puede llevar a cabo de manera óptima su trabajo; esto podrá garantizar una aceptación mayor por parte del empleador y evitar un despido de manera inesperada.

Según la primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo realizada en el año 2007 por el Ministerio de la Protección Social, reveló que los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores de diferentes sectores económicos incluidos las empresas de servicios temporales fueron los ergonómicos y psicosociales enfocados en la carga mental y tareas propias del cargo (Ministerio de protección social, 2007).

Por esta razón, el protocolo logra contribuir a la identificación de cuáles son los factores de riesgo que permiten que un empleador logre encontrar carga mental en sus trabajadores, la determinación del grado de exposición en el que se encuentra el trabajador a la carga mental, el análisis sobre la influencia negativa que puede causar la carga mental en el desarrollo y productividad de las funciones de un trabajador.

Así como también se logra contribuir al conocimiento a los directivos de las organizaciones y de manera preventiva con el fin de poder disminuir los riesgos psicosociales asociados a la carga mental que puede presentar un trabajador afectando el desarrollo y productividad de sus funciones y no sea tomada como ese factor latente que vive hostigando constantemente la mente de los individuos afectando así el rendimiento en sus labores.

Referencias

- Águila, S., (Sf). Procedimiento de Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales. Recuperado de <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/D.%20Carga%20mental.pdf>
- Asociación Internacional de Ergonomía (2002). IEA Definición de ergonomía. Recuperado de <https://www.iea.cc/whats/index.html>
- Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales ACOSET, Sf. Sector de empresas de servicios temporales. Recuperado de <http://www.acoset.org/index.php/nosotros/que-es-acoset>
- Canepa D. (S.f.). Diccionario carga mental. Recuperado de <http://laboreal.up.pt/es/dictionary/?letter=C>
- Cañas, J. (2004). Ergonomía cognitiva y usabilidad. Recuperado de <https://www.um.es/docencia/agustinr/Tema6-0607a.pdf>
- Centro de Información Municipal para la Planeación Participativa – CIMPP (2018-2019). Estadísticas del mercado laboral en Ibagué. Recuperado de <https://cimpp.ibague.gov.co/mercado-laboral/>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2019). Principales indicadores del mercado laboral Marzo de 2019. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_mar_19.pdf
- Ferrer, R., Dalmau, I., (2004) Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización. Recuperado de <file:///C:/Users/tatay/Downloads/61803-96523-1-PB.pdf>
- García, F. (S.f.). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Recuperado de

<https://books.google.com.co/books?id=AkPuDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+factor+de+riesgo+psicosocial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG2Ie1kLjkAhUSy1kKHevODmk4ChDoAQhHMAU#v=onepage&q&f=false>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004). V Encuesta nacional de condiciones de trabajo – Carga mental de trabajo. Madrid: INSHT. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96082/V+Encuesta+Nacional/3df69b5f-c7c7-45fe-bd2f-4d8a5ba23977>

Lewis, R., (2004). Utilización del programa de análisis cualitativo ATLAS.ti para gestionar y analizar datos. Recuperado de <https://atlasti.com/2014/06/12/utilizacion-del-programa-de-analisis-cualitativo-atlas-ti-para-gestionar-y-analizar-datos/>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT (1998). La carga mental de trabajo, definición y evaluación NTP 179. Recuperado de https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_179.pdf

Ministerio de Salud (1993). Resolución número 8430 de 1993. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Ministerio de Salud (2013). Salud mental, clave para el desarrollo de empresas y trabajadores. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>

Ministerio de Protección Social (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>.

Ministerio de Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Universidad Pontificia Javeriana, Bogota D.C. Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

- Ministerio de Protección Social (2008). Aplicación de la batería de riesgos psicosociales validación en Colombia. Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Nogareda, C., Arquer, I., 2008. NTP 659. Carga mental de trabajo: diseño de tareas. Recuperado de https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_659.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Sampieri, H. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. México D.F. Interamericana Editores, s.a. de c.v. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Secretaría de Planeación y TIC, Gobernación del Tolima. & Universidad de Ibagué (s.f.). Estadísticas 2011-2014). Estadísticas de la ciudad de Ibagué. Recuperado de [file:///C:/Users/tatay/Downloads/Ibagu%C3%A9%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/tatay/Downloads/Ibagu%C3%A9%20(1).pdf)
- Serbia, M., (S.f). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. Recuperado de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/206/n7_vol3pp123_146.pdf
- Jiménez, M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Urueña, U., López, B., (2014). Conceptos sobre seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/BENLLOCH+LOPEZ++Mari+Cruz%3B%20URE%C3%91A+URE%C3%91A++Yolanda++2014+.+El+Trabajo+y+la+Salud++los+riesgos+profesionales.+Factores+de+riesgo/d232ee00-4aaf-4a80-afc4-3d47f9f9992e>
- Williams, A., (2013). Carga mental en el trabajo. Universidad de los Andes. Venezuela. ISSN: 2443-4256. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603003.pdf>.

ANEXO 1. Instrumento basado en la batería de riesgo psicosocial.

Carga Laboral Mental como Factor de Riesgo Psicosocial

Está usted de acuerdo en compartir la siguiente información en el marco de la investigación “Carga Laboral Mental como Factor de Riesgo Psicosocial”.

SI	NO

El objetivo del presente instrumento busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Nombre: _____

Fecha: _____

Edad: _____

Género: Masculino _____ Femenino _____ Otro _____

Estado civil: _____

Número de hijos o familiares a su cargo: _____

Nivel de estudio: _____

Cargo desempeñado en la empresa: _____

Tipo de turno habitual: Mañana: _____ Tarde: _____ Mañana y tarde: _____ Noche: _____ Tarde y noche: _____

Antigüedad en el cargo: (indique el número de años o meses) _____

Le agradecemos que conteste las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Tenga presente que el instrumento NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer su percepción frente al trabajo que le han asignado. Sus respuestas serán manejadas de forma

absolutamente confidencial. Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el instrumento. El instrumento no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 20 minutos para contestar todas las preguntas.

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
2	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
3	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
5	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
6	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
7	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
8	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
9	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

10	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
11	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
12	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
13	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
14	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
17	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
18	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
19	Trabajo en horario de noche					
20	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
21	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
22	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
23	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
24	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					

25	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
26	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
27	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
28	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
29	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
30	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
31	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
32	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
33	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
34	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
35	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
37	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					

38	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
40	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 2. Entrevista semiestructurada.

Carga Laboral Mental como Factor de Riesgo Psicosocial

Está usted de acuerdo en compartir la siguiente información en el marco de la investigación “Carga Laboral Mental como Factor de Riesgo Psicosocial”.

SI	NO

El objetivo de la presente entrevista busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Nombre: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

- 1. La “carga mental” consiste en el peso que carga nuestra mente de forma continua. Es la “mochila” que llenamos y llevamos auestas al pensar en todo sin parar, intentando organizar la jornada relacionada con las actividades diarias en el trabajo. ¿Tú la sufres? ¿A ti también te pasa?. Explique la respuesta.*
- 2. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere su trabajo es: Muy alto, Alto, medio, bajo y muy bajo. Explique la respuesta.*
- 3. Considera que sus actividades diarias le generan cansancio físico y mental? Si no y porque.*

4. *Señale los aspectos que se deben mejorar dentro de su jornada laboral (teniendo en cuenta actividades, funciones, horarios).*

5. *¿Cómo lograría usted prevenir la carga mental en su ambiente laboral? Específicamente en sus funciones.*

Gracias por su colaboración.

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo: Angélica Tatiana Cuevas Daza

Tipo de documento de identidad: C.C. X T.I. C.E. Número: 1.110.571.484

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

La realidad de la carga laboral mental como factor de riesgo psicosocial en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO X (Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio.

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la

Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Angélica Tatiana Cuevas Daza

FIRMA:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ATCuevas', written in a cursive style.

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1.110.571.484

FACULTAD: ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Fecha de firma: 26 de noviembre de 2019.