CARGA LABORAL

Informe de investigación
Oficina Nacional de Servicio Civil

DIRECCIÓN

DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

Guatemala, diciembre 2018

Versión preliminar

Equipo Responsable

Dirección de Investigación y Desarrollo -DID-

Análisis principal / investigador

Lic. Oscar Renato Jimenez Liquen

Analista del Departamento de Racionalización

Coordinación general de la Investigación

Lic. Marcia Carolina Acevedo Barahona

Jefe del Departamento del Racionalización

Revisión general de la investigación

Lic. Maricruz Samayoa Peláez

Dirección de Investigación y Desarrollo

Tabla de contenido

Introducción

La administración pública debe encaminarse a lograr la eficiencia y eficacia de sus procesos y recursos. Así también, la gestión del recurso humano está desarrollando nuevas formas de organización del trabajo y, con el progreso tecnológico e informático, se requieren mayores exigencias mentales e intelectuales que demandan al trabajador la aplicación de nuevos mecanismos y procesos físicos y mentales. Lo anterior recae en determinar la carga laboral en un puesto de trabajo.

Carga laboral es "el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral[1]".

En toda actividad laboral, el trabajo físico y el trabajo mental coexisten, en proporción variable dependiendo de la tarea.

El Departamento de Racionalización integra la Dirección de Investigación y Desarrollo, creada mediante Acuerdo Gubernativo No. 246-2017, de fecha 16 de noviembre de 2017, el cuál aprueba el Reglamento Orgánico Interno de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Este Departamento realiza estudios y propuestas administrativas que pretenden contribuir al fortalecimiento de la administración del recurso humano del Organismo Ejecutivo y de las Instituciones Autónomas y Descentralizadas que se rigen por la Ley de Servicio Civil y la función pública en general. Es así como en el segundo semestre 2018, se elaboró una investigación sobre la carga laboral en las unidades administrativas de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

La fase uno del proyecto consistió en la recopilación documental de información y la determinación de la existencia de estudios previos realizados a nivel nacional. En la segunda fase, se recopiló información y generó datos estadísticos descriptivos sobre el objeto de estudio en la ONSEC; para tal efecto se solicitó la colaboración de los Directores y Jefes de las unidades administrativas. Los resultados de la investigación se plasman en el presente documento.

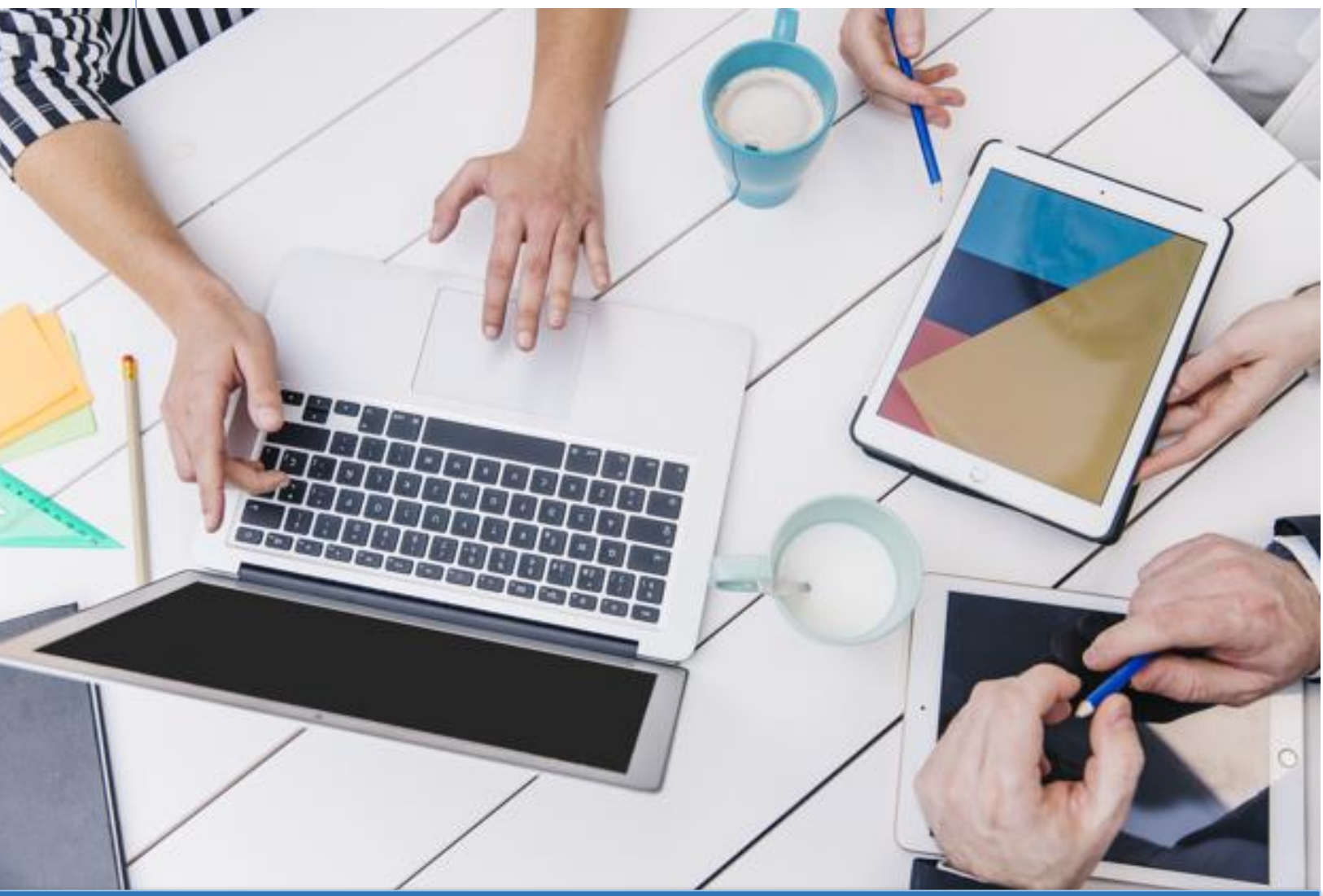
El fortalecimiento e innovación de los procesos de la gestión del recurso humano en la administración pública, permitirá el desarrollo de las instituciones y del servidor público.

[1] Según la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

ONSEC
Oficina Nacional de Servicio Civil
Servicio de calidad, es nuestro compromiso

Marco metodológico de investigación



Objetivos

a. General

Conocer la percepción de los Directores y Jefes de las unidades administrativas de la Oficina Nacional de Servicio Civil, acerca de cargas laborales, orientada a la unidad administrativa que dirigen.

b. Específicos

- Determinar el conocimiento de los Directores y Jefes acerca de carga laboral.
- Conocer la percepción, de Directores y Jefes, acerca de las condiciones o ambientes de trabajo de las unidades administrativas.

Alcance del estudio

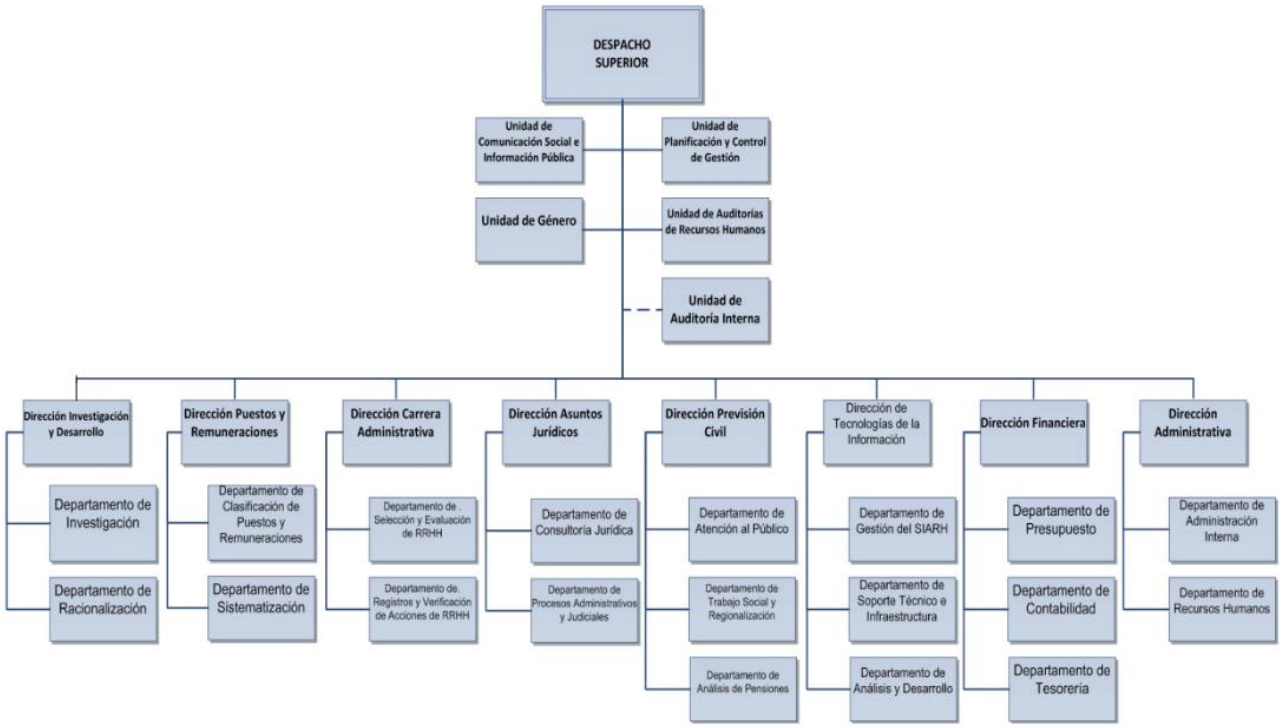
Se pretende identificar como puntos claves de análisis e interpretación los siguientes: el ambiente de trabajo, ubicación de puestos, carga mental y física laboral de actividades de acuerdo a la naturaleza del trabajo que realizan las personas, en las doce (12) unidades que comprenden la estructura orgánica de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Unidad de análisis

La investigación se realizó en las unidades que conforman la estructura organizacional de la Oficina Nacional de Servicio Civil:

- Dirección de Puestos y Remuneraciones
- Dirección de Carrera Administrativa
- Dirección de Asuntos Jurídicos
- Dirección de Previsión Civil
- Dirección de Tecnologías de la información
- Dirección Financiera
- Dirección Administrativa
- Unidad de Auditoría de Recursos Humanos
- Unidad de Género
- Unidad de Planificación
- Unidad de Auditoria Interna
- Unidad de Comunicación Social e Información Pública

Organigrama Estructural de la Oficina Nacional de Servicio Civil
Acuerdo Gubernativo No.246-2017



Fuente: Página institucional de la Oficina Nacional de Servicio Civil, https://drive.google.com/file/d/1OGCkLlx7rfADjUIu7j3LAV5euFosyA8e/view

Población

La población de la investigación se conformó por los Directores y Jefes de Unidades Administrativas que integran la Oficina Nacional de Servicio Civil, y que tienen a su cargo personal administrativo y operativo. A continuación, el detalle.

Cuadro 1. Población del proyecto

Unidad Administrativa	Departamentos	Entrevistas	Sexo		Porcentaje
			Hombres	Mujeres	
Dirección de Puestos y Remuneraciones	Depto. de Clasificación de Puestos y Remuneraciones Depto. de Sistematización	3	2	1	12.5
Dirección de Carrera Administrativa	Depto. de Selección y Evaluación de Recursos Humanos Depto. de Registros y Verificación de Acciones de Recursos Humanos	3	2	1	12.5
Dirección de Asuntos Jurídicos	Depto. de Consultoría Jurídica Depto. de Procesos Administrativos y Judiciales	3	1	2	12.5
*Dirección de Previsión Civil**	Depto. de Atención al Público Depto. de Trabajo Social y Regionalización Depto. de Análisis de Pensiones	3	2	1	12.5
Dirección de Tecnologías de la información	Depto. de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos** Depto. de Soporte Técnico e Infraestructura Depto. de Análisis y Desarrollo	3	3	0	12.5
Dirección Financiera	Depto. de Presupuesto Depto. de Contabilidad*** Depto. de Tesorería	3	1	2	12.5
*Dirección Administrativa****	Depto. De Recursos Humanos Depto. De Administración Interna*****	1	0	1	4.17
Unidad de Auditoria de Recursos Humanos		1	1	0	4.17
Unidad de Género		1	0	1	4.17
Unidad de Planificación		1	1	0	4.17
Unidad de Auditoria Interna		1	1	0	4.17
Unidad de Comunicación Social e Información Pública		1	0	1	4.17
Total		24	14	10	100

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación.

* El Director no fue entrevistado por motivos laborales
**Vacante
*** Jefe de Departamento en período de vacaciones
**** El Director no fue entrevistado por motivos laborales
*****El Jefe de Administración Interna no fue entrevistado por motivos laborales

Ámbito Temporal

El período de realización de la investigación fue de agosto a diciembre 2018.

El levantamiento de la información se realizó en un plazo de veintidós días, comprendidos del diez (10) de septiembre al uno (01) de octubre, en el cual se trasladó el cuestionario a los participantes.

Instrumento de investigación

Para cumplir con la finalidad del estudio, el cuestionario se estructuró en tres partes; lo que permitió realizar la recopilación de información, tabulación e interpretación de los resultados.

A continuación, se describe cada sección del instrumento:

Sección 01

DATOS DE CLASIFICACIÓN

La primera parte consistió en los datos de clasificación de los sujetos de investigación, con la finalidad de determinar el conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo.

Sección 02

ASPECTOS GENERALES

Integrada por preguntas enfocadas a determinar el conocimiento que el entrevistado tiene acerca de la unidad administrativa que dirige, el puesto de trabajo y el personal a su cargo.

Sección 03

ASPECTOS ESPECÍFICOS

Esta sección identifica a) los factores del medio ambiente que afectan al trabajador así como, las posturas de trabajo con el mobiliario y equipo. B) Asignación y la ejecución de actividades que realiza el personal.

El objetivo del cuestionario fue identificar el conocimiento y aplicación (empírica o técnica) sobre carga laboral de los Directores y Jefes de

Departamento en las unidades de trabajo, así contar con datos objetivo que permitan realizar el análisis e interpretación de los datos (Véase Anexo 1).

- **De las preguntas**

  La naturaleza de las preguntas de la boleta de encuesta fue dicotómica y de respuesta múltiple, con la finalidad que el encuestado respondiera de acuerdo al nivel de conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo.

- **De la interpretación de los resultados**

  Para la interpretación de los resultados se utilizó los métodos de analítico-sintético y deductivo.

Proceso de investigación

A continuación, se desarrolla en forma gráfica el proceso de investigación que refleja cada una de las etapas que se desarrollaron para la elaboración y entrega del informe.

Figura 1. Proceso de investigación

Fuente: Departamento de Racionalización, Dirección de Investigación y Desarrollo. Septiembre 2018.

Análisis de la situación actual de ONSEC con respecto a cargas laborales

Presentación de resultados

Se determinó el **Puesto Funcional** de los participantes, que responde a la ubicación y designación dentro de la estructura orgánica de ONSEC:

Cuadro 3. Cantidad de Directores y Jefes entrevistados

Personal Entrevistado	Total Entrevistas	Porcentaje
Directores	5	21
Jefes de Departamento	14	58
Jefes de Unidad	5	21
Total	24	100

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación.

El 58%, del personal entrevistado corresponde a Jefes de Departamento, que integran la estructura interna de las Direcciones, este porcentaje representa catorce (14) Jefes entrevistados; los Directores un 21% siendo estos los responsables principales del funcionamiento de las Direcciones de la Oficina, este porcentaje representa cinco (05) Directores entrevistados de un total de siete. Los Jefes de Unidad también representan el 21%.

Las personas entrevistadas son los responsables del funcionamiento de las Unidades; algunas de ellas, no cuentan con personal administrativo ni de apoyo, por ejemplo, la Unidad de Género.

El total de personas entrevistadas fueron 24, de un total de 33, en cuanto al sexo cabe indicar que 13 personas fueron mujeres y los restantes 11, hombres. El sexo femenino tiene un mayor porcentaje de representación (54%) siendo otro factor de evaluación para determinar la carga laboral de dichos puestos.

Otro factor importante fue conocer el **tiempo que tiene la persona en el puesto de trabajo**; a continuación, se detalla la siguiente tabla:

Cuadro 4. Tiempo Promedio de estar en el puesto (años, meses y días)

	Promedio
Años	1.2608696
Meses	5.9473684
Días	0

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación.

El plazo promedio que tienen los Directores, Jefes de Departamento y Unidades es de un (01) año, cinco (05) meses; al analizar los resultados se determinó que una (01) persona tiene un plazo máximo de cinco (05) años de permanencia en el puesto.

En cuanto al **plazo de permanencia en la Institución**, el tiempo promedio es de siete (07) años, seis (06) meses y once (11) días. Cuatro de ellos tienen entre 16, 18, 20 y 25 años de laborar en la Oficina, el resto oscila entre dos (02) y tres (03) años, una persona tiene cinco (05) años.

En general, se puede indicar que los Directores y Jefes tienen poco tiempo en dicho puesto de trabajo, dentro de la institución. Sin embargo, se puede tomar en cuenta que las personas previo de a su nombramiento como Director o Jefe, ya laboraba en la unidad que ahora dirige.

Por otra parte, al cumplir con los requisitos mínimos exigidos para el cargo, se pueden inferir que tienen el conocimiento y experiencia

comprobada para ocupar los mismos y así, garantizar el funcionamiento de la unidad administrativa que dirigen en función de las metas y objetivos planteado a nivel Institucional. Obsérvese la siguiente tabla:

Cuadro 5. Tiempo Promedio de permanecer en la Institución (años, meses y días)

	Promedio
Años	7
Meses	6
Días	11

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación.

Con relación a la **definición de las funciones de los puestos de trabajo**, los Directores y Jefes de Departamento o Unidades, afirmaron en un 92%, que las funciones del personal a su cargo están definidas; por lo tanto, el personal las cumple de acuerdo a su puesto de trabajo. Por otra parte, un 8% no están de acuerdo con dicha aseveración. (Véase Figura 6)

Cuadro 6. Funciones definidas en las áreas de trabajo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Asuntos Jurídicos	x	
2	Dirección de Carrera Administrativa	x	
3	Dirección Financiera	x	
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones	x	
5	Dirección de Tecnologías de la Información		x
6	Departamento de Análisis y Desarrollo	x	
7	Departamento de Análisis de Pensiones	x	
8	Departamento de Atención al Público	x	
9	Departamento de Clasificación de Puestos	x	
10	Departamento de Consultoría Jurídica	x	
11	Departamento Presupuesto	x	
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales	x	
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Registros y Verificación	x	
15	Departamento de Selección y Evaluación	x	
16	Departamento de Sistematización		x
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	x	
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización	x	
19	Departamento de Tesorería	x	
20	Unidad de Auditoría Interna	x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos	x	
22	Unidad de Comunicación e Información Pública	x	
23	Unidad de Género	x	
24	Unidad de Planificación	x	
	Total	**22**	**2**
	Porcentaje	**92%**	**8%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

Los jefes entrevistados afirmaron que el personal conoce sus funciones, derivado de la práctica repetitiva, además existe el Manual de Organización. Dos aspectos: primero, considerar que, de acuerdo a la naturaleza de las unidades administrativas, algunas requieren una actualización en las funciones y consecuentemente en los procesos. Segundo, mantener la unidad entre los aspectos técnicos a realizar por puesto, para la elaboración de los manuales ordenados y objetivos.

Se solicitó a las personas encuestadas que indicarán los tres procesos principales de la Dirección o Departamento a su cargo. De lo anterior, el personal entrevistado indicó los tres procesos principales que se realizan en cada unidad administrativa como resultado de las actividades establecidas en los descriptores de puestos; sin embargo, no hacen referencia a los procesos, establecidos en el Manual de Procedimientos, es posible que dicho instrumento no sea objeto de consulta ni de aplicación a nivel funcional.

Con **relación a los recursos asignados** a las unidades administrativas, el 29% del personal entrevistado indicó que los recursos humanos, físicos y materiales, han sido suficientes para que la unidad administrativa a su cargo cumpla con las metas y objetivos planteados a nivel institucional en el Plan Operativo Anual -POA- de la Oficina.

El otro 75% indicó que no son suficientes y aducen en la mayoría de casos, la necesidad de personal, la falta de equipo de cómputo (hardware y software), mobiliario y espacio inadecuado para que el personal desarrolle sus funciones, lo que provoca acumulación y sobre carga de trabajo (Véase figura 7).

Cuadro 7. Recursos Suficientes (humanos, físicos y materiales)

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Asuntos Jurídicos		x
2	Dirección de Carrera Administrativa		x
3	Dirección Financiera	x	
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones		x
5	Dirección de Tecnologías de la Información		x
6	Departamento de Análisis y Desarrollo		x
7	Departamento de Análisis de Pensiones		x
8	Departamento de Atención al Público		x
9	Departamento de Clasificación de Puestos		x
10	Departamento de Consultoría Jurídica		x
11	Departamento Presupuesto	x	
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales		x
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Registros y Verificación	x	
15	Departamento de Selección y Evaluación		x
16	Departamento de Sistematización		x
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura		x
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización	x	
19	Departamento de Tesorería	x	
20	Unidad de Auditoría Interna	x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos		x
22	Unidad de Comunicación e Información Pública		x
23	Unidad de Genero		x
24	Unidad de Planificación		x
	Total	**7**	**17**
	Porcentaje	**29%**	**71%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

En el instrumento utilizado para recopilar información, se desarrolló la sección denominada *específica,* con la finalidad de determinar los **factores ambientales que impactan en el rendimiento de la persona**, así como la consideración de la **carga mental y de trabajo**, de acuerdo al conocimiento y la percepción que los Directores y Jefes entrevistados conozcan sobre dichos factores.

Sebastián García (202), menciona: en la actividad laboral nunca se encontrarán trabajos netamente físicos o mentales, estarán presentes ambos aspectos y los mismos inciden en el desempeño del personal, psicológico y físico; también existen otros factores que no son de carácter laboral sino de carácter social y familiar, que también afectan al trabajador, en su rendimiento y capacidad laboral.

El 29% de los participantes indicó que son suficientes los **recursos** y, el otro 71% que no. Las respuestas fueron las siguientes: falta de equipo mobiliario y equipo de cómputo, Internet lento, software inadecuados para trabajar y, falta de recurso humano lo que no les permite cumplir con la metas y exigencias del trabajo asignado.

Se presenta en el siguiente cuadro, la percepción de la **distribución del personal** en los espacios de las unidades administrativas.

Cuadro 8. Distribución de Personal

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Asuntos Jurídicos		x		
2	Dirección de Carrera Administrativa			x	
3	Dirección Financiera		x		
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones			x	
5	Dirección de Tecnologías de la Información				x
6	Departamento de Análisis y Desarrollo	x			
7	Departamento de Análisis de Pensiones				x
8	Departamento de Atención al Público		x		
9	Departamento de Clasificación de Puestos				x
10	Departamento de Consultoría Jurídica				x
11	Departamento Presupuesto		x		
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales		x		
13	Departamento de Recursos Humanos		x		
14	Departamento de Registros y Verificación		x		
15	Departamento de Selección y Evaluación			x	
16	Departamento de Sistematización		x		
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura			x	
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización		x		
19	Departamento de Tesorería	x			
20	Unidad de Auditoría Interna	x			
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos			x	
22	Unidad de Comunicación e Información Pública		x		
23	Unidad de Género		x		
24	Unidad de Planificación	x			
	Total	**4**	**11**	**5**	**4**
	Porcentaje	**16%**	**47%**	**21%**	**16%**

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal
Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

En cuanto a la distribución de personal, el 47% indicó que es buena, el 21% regular y un 4% que es excelente; la misma cantidad indicó que es mala.

El 16% que considera que la distribución es excelente, es debido a la poca cantidad de personal con que cuenta y que les permite realizar una mejor distribución de personal, de acuerdo a normas de seguridad e higiene en el trabajo.

Las condiciones físicas también se consideraron en la investigación. Estas afectan la capacidad del trabajador en cualquier ámbito, incluso las que puedan parecer más inocuas o inofensivas; *de acuerdo al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas Acuerdo Gubernativo 33-2016, en el Artículo 15 establece que "los locales de trabajo deben reunir las condiciones mínimas necesarias en cuanto al área y volumen, garantizando el libre desplazamiento del trabajador, evitando el hacinamiento...".*

Se evaluó, **la iluminación.** El 32% del personal entrevistado considera que es regular, el 52% buena y el 16% excelente.

Cuadro 9. Iluminación del Área de Trabajo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Asuntos Jurídicos	x			
2	Dirección de Carrera Administrativa		x		
3	Dirección Financiera			x	
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones			x	
5	Dirección de Tecnologías de la Información			x	
6	Departamento de Análisis y Desarrollo		x		
7	Departamento de Análisis de Pensiones		x		
8	Departamento de Atención al Público			x	
9	Departamento de Clasificación de Puestos			x	
10	Departamento de Consultoría Jurídica			x	
11	Departamento Presupuesto		x		
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales	x			
13	Departamento de Recursos Humanos		x		
14	Departamento de Registros y Verificación		x		
15	Departamento de Selección y Evaluación		x		
16	Departamento de Sistematización			x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura		x		
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización		x		
19	Departamento de Tesorería		x		
20	Unidad de Auditoría Interna		x		
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos		x		
22	Unidad de Comunicación e Información Pública	x			
23	Unidad de Género		x		
24	Unidad de Planificación	x			
	Total	**4**	**13**	**8**	**0**
	Porcentaje	**16%**	**52%**	**32%**	**0%**

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mala
Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

Otro factor que debe considerarse en un estudio de carga laboral, es **el ruido** en el área de trabajo.

Cuadro 10. Ruido en el Área de Trabajo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Asuntos Jurídicos			x	
2	Dirección de Carrera Administrativa				x
3	Dirección Financiera			x	
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones		x		
5	Dirección de Tecnologías de la Información			x	
6	Departamento de Análisis y Desarrollo			x	
7	Departamento de Análisis de Pensiones				x
8	Departamento de Atención al Público				x
9	Departamento de Clasificación de Puestos			x	
10	Departamento de Consultoría Jurídica				x
11	Departamento Presupuesto		x		
12	artamento de Procesos Administrativos y Judiciales		x		
13	Departamento de Recursos Humanos			x	
14	Departamento de Registros y Verificación				x
15	Departamento de Selección y Evaluación			x	
16	Departamento de Sistematización				x
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura				x
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización			x	
19	Departamento de Tesorería			x	
20	Unidad de Auditoría Interna		x		
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos		x		
22	Unidad de Comunicación e Información Pública			x	
23	Unidad de Género		x		
24	Unidad de Planificación			x	
	Total	**0**	**6**	**11**	**7**
	Porcentaje	**0%**	**25%**	**46%**	**29%**

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal
Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

Los resultados del cuadro 10, evidencian que la mayoría de las unidades administrativas están expuestas a este tipo de riesgo. Las unidades que reflejan mayor riesgo, son las que están muy cerca de la calle y avenidas principales que rodean la Oficina como por ejemplo los Departamentos de Atención al Usuario, Registros y Verificación, de Análisis de Pensiones, entre otros; es por ello que el 29% lo considera malo, el 46% regular (escuchan ruido pero ya se formó una costumbre); el 25%, indicó que es bueno, es decir es leve y no les afecta e inclusive por su ubicación se puede indicar que se refieren al ruido que provoca el ambiente de trabajo, dentro de estos se pueden mencionar a la Unidad de Género, Puestos y Remuneraciones, los cuales se ubican en los pisos más altos del edificio.

En cuanto al **color de las instalaciones**, los participantes consideran en 8% que son malos, el 25%, lo considera regular y el 63%, bueno y un 4%, excelente. De acuerdo a normas de seguridad e higiene en el trabajo, los colores generan al trabajador un estímulo visual.

La institución periódicamente da mantenimiento a las instalaciones con la finalidad de crear un ambiente agradable e higiénico para el trabajador; al momento del levantado de la información de la presente investigación, se tenía programado realizar mantenimiento al color de las paredes de la institución.

Cuadro 11. Color de las instalaciones

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Asuntos Jurídicos		x		
2	Dirección de Carrera Administrativa			x	
3	Dirección Financiera		x		
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones		x		
5	Dirección de Tecnologías de la Información				x
6	Departamento de Análisis y Desarrollo		x		
7	Departamento de Análisis de Pensiones		x		
8	Departamento de Atención al Público		x		
9	Departamento de Clasificación de Puestos		x		
10	Departamento de Consultoría Jurídica		x		
11	Departamento Presupuesto		x		
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales		x		
13	Departamento de Recursos Humanos		x		
14	Departamento de Registros y Verificación			x	
15	Departamento de Selección y Evaluación			x	
16	Departamento de Sistematización			x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura		x		
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización	x			
19	Departamento de Tesorería			x	
20	Unidad de Auditoría Interna		x		
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos			x	
22	Unidad de Comunicación e Información Pública				x
23	Unidad de Género		x		
24	Unidad de Planificación		x		
	Total	**1**	**15**	**6**	**2**
	Porcentaje	**4%**	**63%**	**25%**	**8%**

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal
Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

Con relación **al factor mobiliario**, los Directores y Jefes consideraron lo siguiente: 63%, que el mobiliario que utiliza el personal a su cargo es bueno, un 13% consideró que el mismo es malo, un 20% que es regular y únicamente un 4%, excelente. Se evidencia en la figura 12.

Cuadro 12. Mobiliario

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Asuntos Jurídicos			x	
2	Dirección de Carrera Administrativa		x		
3	Dirección Financiera		x		
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones		x		
5	Dirección de Tecnologías de la Información				x
6	Departamento de Análisis y Desarrollo		x		
7	Departamento de Análisis de Pensiones				x
8	Departamento de Atención al Público			x	
9	Departamento de Clasificación de Puestos			x	
10	Departamento de Consultoría Jurídica		x		
11	Departamento Presupuesto		x		
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales		x		
13	Departamento de Recursos Humanos		x		
14	Departamento de Registros y Verificación				x
15	Departamento de Selección y Evaluación		x		
16	Departamento de Sistematización			x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura		x		
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización			x	
19	Departamento de Tesorería	x			
20	Unidad de Auditoría Interna		x		
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos		x		
22	Unidad de Comunicación e Información Pública		x		
23	Unidad de Género		x		
24	Unidad de Planificación		x		
	Total	**1**	**15**	**5**	**3**
	Porcentaje	**4%**	**63%**	**20%**	**13%**

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal
Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

Por otra parte, el Jefe de Contabilidad de la Dirección Financiera indicó que se han visto afectados en el tema de la lentitud del sistema, por ejemplo, cuando se trabaja un tema relacionado con la nómina conjuntamente con el Ministerio de Finanzas Públicas, es recurrente que el Sistema GUATENOMINAS indique "error" en el proceso, lo que hace necesario retomar el proceso desde el inicio. Este inconveniente provoca que las personas dupliquen esfuerzos en desarrollar el trabajo, es decir, afecta de forma directa la carga laboral.

El siguiente factor que se determinó fue **la ergonomía;** siendo esta la disciplina que estudia la adaptación de las condiciones de trabajo al ser humano para optimizar la seguridad, el bienestar y el rendimiento, a partir de lo anterior se define que los riesgos ergonómicos *son las condiciones de trabajo que determinan las exigencias físicas y mentales que la tarea impone al trabajador y que incrementan la probabilidad de que se produzca un daño,* es ahí donde radica su importancia ya que de acuerdo al diseño del puesto de trabajo se puede determinar la magnitud de los daños que le puede provocar al trabajador si no se toman en cuenta factores como posturas de trabajo, movimientos repetitivos, entre otros.

Cuadro 13. Conocimiento de Riesgos Ergonómicos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Asuntos Jurídicos		x
2	Dirección de Carrera Administrativa	x	
3	Dirección Financiera		x
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones	x	
5	Dirección de Tecnologías de la Información	x	
6	Departamento de Análisis y Desarrollo		x
7	Departamento de Análisis de Pensiones		x
8	Departamento de Atención al Público		x
9	Departamento de Clasificación de Puestos	x	
10	Departamento de Consultoría Jurídica	x	
11	Departamento Presupuesto		x
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales	x	
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Registros y Verificación		x
15	Departamento de Selección y Evaluación	x	
16	Departamento de Sistematización	x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	x	
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización		x
19	Departamento de Tesorería		x
20	Unidad de Auditoría Interna	x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos	x	
22	Unidad de Comunicación e Información Pública	x	
23	Unidad de Género		x
24	Unidad de Planificación	x	
	Total	**14**	**10**
	Porcentaje	**58%**	**42%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

Con relación a la pregunta "¿ha escuchado hablar sobre los riesgos ergonómicos en el ambiente laboral?", el 58% de los entrevistados indicó que sí, el otro 42% indicó no.

Las respuestas coincidentes en sí, refirieron las posturas de trabajo, esfuerzo físico, además factores psicosociales y condiciones ambientales.

La naturaleza de los puestos que participaron en esta investigación pertenecen, en gran mayoría, a la serie de Asistencia Profesional y Profesional; la serie Operativa y Técnica es mínima, siendo estas las que mayor representación tendrían sí se evaluaran aspectos puramente físicos como lo señala el personal entrevistado que dijo conocer el tema.

El proyecto también recopiló la percepción de los participantes en esta investigación con respecto a los **esfuerzos físicos de los puestos de trabajo;** estos se dividen en actividades musculares estáticas y dinámicas, siendo esta última la que más afecta a las personas por la contracción muscular continua y mantenida permite que llegue con mayor rapidez la fatiga generando mayor consumo de energía y aumento de la respiración.

Cuadro 14. Estimación de Carga Física Laboral

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	BAJA	MEDIA	ALTA
1	Dirección de Asuntos Jurídicos		x	
2	Dirección de Carrera Administrativa	x		
3	Dirección Financiera		x	
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones			x
5	Dirección de Tecnologías de la Información		x	
6	Departamento de Análisis y Desarrollo	x		
7	Departamento de Análisis de Pensiones	x		
8	Departamento de Atención al Público		x	
9	Departamento de Clasificación de Puestos			x
10	Departamento de Consultoría Jurídica	x		
11	Departamento Presupuesto	x		
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales	x		
13	Departamento de Recursos Humanos		x	
14	Departamento de Registros y Verificación	x		
15	Departamento de Selección y Evaluación			x
16	Departamento de Sistematización		x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura			x
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización		x	
19	Departamento de Tesorería	x		
20	Unidad de Auditoría Interna		x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos	x		
22	Unidad de Comunicación e Información Pública	x		
23	Unidad de Género		x	
24	Unidad de Planificación		x	
	Total	**10**	**10**	**4**
	Porcentaje	**42%**	**42%**	**16%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

El 84% de los entrevistados indicó que la carga física del personal es baja y media (en partes iguales, respectivamente), derivado que el personal a su cargo, en la mayoría de veces y de acuerdo a la naturaleza del trabajo, realizan pocos esfuerzos físicos y no hay cambios significativos en las posturas de trabajo.

El otro 16% indicó que la carga física laboral es alta; al verificar las respuestas se determinó que es personal que labora en áreas donde el trabajo es de escritorio, en ocasiones o por temporada se trasladan a realizar evaluaciones de personal como es el caso del Departamento de Selección y Evaluación, ya que la percepción que tiene el personal entrevistado es que el trabajo físico se refiere actividades de traslado, carga de materiales entre otros.

Se presenta a continuación las percepciones con respecto al **factor de carga mental laboral**, donde la mayoría de puestos se ubican dentro de las escalas de Asistencia Profesional, Profesional y Directivo, razón por la cual el trabajo que se desarrolla es de escritorio como por ejemplo; análisis de expedientes, estudios, entre otros; derivado de esto lo que le afecta al personal es la carga mental laboral que es "*el nivel de actividad intelectual necesario para desarrollar el trabajo*", siendo esto realmente lo que caracteriza a los puestos de trabajo dentro de la Oficina.

Cuadro 15. Estimación de Carga Mental Laboral

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	BAJA	MEDIA	ALTA
1	Dirección de Asuntos Jurídicos			x
2	Dirección de Carrera Administrativa			x
3	Dirección Financiera			x
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones			x
5	Dirección de Tecnologías de la Información		x	
6	Departamento de Análisis y Desarrollo		x	
7	Departamento de Análisis de Pensiones		x	
8	Departamento de Atención al Público			x
9	Departamento de Clasificación de Puestos			x
10	Departamento de Consultoría Jurídica			x
11	Departamento Presupuesto			x
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales			x
13	Departamento de Recursos Humanos		x	
14	Departamento de Registros y Verificación			x
15	Departamento de Selección y Evaluación			x
16	Departamento de Sistematización		x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura		x	
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización			x
19	Departamento de Tesorería			x
20	Unidad de Auditoría Interna		x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos			x
22	Unidad de Comunicación e Información Pública			x
23	Unidad de Género		x	
24	Unidad de Planificación		x	
	Total	**0**	**9**	**15**
	Porcentaje	**0%**	**38%**	**62%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

Del personal entrevistado, el 37% indicó que la carga mental en los puestos de trabajo se considera de medio; el 63%, alta.

El personal de las unidades realiza actividades mentales que le generan desgaste derivado del procesamiento de la información que realiza para el cumplimiento de sus actividades.

En cuanto a la **percepción del espacio físico**, el 50% respondió adecuado y el otro 50% inadecuado. De acuerdo al estudio se puede determinar que las unidades administrativas consideran inadecuado el espacio físico para que el personal realice las actividades laborales.

Cuadro 16. Calificación Espacio y Acondicionamiento

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ADECUADO	INADECUADO
1	Dirección de Asuntos Jurídicos	x	
2	Dirección de Carrera Administrativa		x
3	Dirección Financiera		x
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones		x
5	Dirección de Tecnologías de la Información		x
6	Departamento de Análisis y Desarrollo		x
7	Departamento de Análisis de Pensiones		x
8	Departamento de Atención al Público	x	
9	Departamento de Clasificación de Puestos		x
10	Departamento de Consultoría Jurídica		x
11	Departamento Presupuesto	x	
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales	x	
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Registros y Verificación	x	
15	Departamento de Selección y Evaluación		x
16	Departamento de Sistematización		x
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	x	
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización		x
19	Departamento de Tesorería	x	
20	Unidad de Auditoría Interna	x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos		x
22	Unidad de Comunicación e Información Pública	x	
23	Unidad de Género	x	
24	Unidad de Planificación	x	
	Total	**12**	**12**
	Porcentaje	**50%**	**50%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

A continuación, se detalla el análisis del conocimiento acerca de carga laboral porque, de acuerdo a las nuevas formas de organización del trabajo y los avances tecnológicos e informáticos, cada día exigen a las personas mayores esfuerzos mentales e intelectuales, en comparación a las exigencias físicas que requieren los puestos de trabajo. *La carga laboral es: "el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral"*, razón por la cual es importante su estudio debido a que se considera un factor de riesgo o peligro que está presente en toda actividad laboral.

Cuadro 17. Conocimiento Carga Laboral

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Asuntos Jurídicos	x	
2	Dirección de Carrera Administrativa	x	
3	Dirección Financiera	x	
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones	x	
5	Dirección de Tecnologías de la Información	x	
6	Departamento de Análisis y Desarrollo	x	
7	Departamento de Análisis de Pensiones	x	
8	Departamento de Atención al Público		x
9	Departamento de Clasificación de Puestos	x	
10	Departamento de Consultoría Jurídica	x	
11	Departamento Presupuesto	x	
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales	x	
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Registros y Verificación		x
15	Departamento de Selección y Evaluación	x	
16	Departamento de Sistematización	x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	x	
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización	x	
19	Departamento de Tesorería	x	
20	Unidad de Auditoría Interna	x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos	x	
22	Unidad de Comunicación e Información Pública	x	
23	Unidad de Género	x	
24	Unidad de Planificación	x	
	Total	**22**	**2**
	Porcentaje	**92%**	**8%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

El 92%, del personal entrevistado indicó conocer sobre carga laboral, es decir, cinco (05) Directores y diecisiete (17) Jefes; al resumir las respuestas lo definen como *el conjunto de actividades que debe realizar el trabajador a lo largo de su jornada laboral,* razón por la cual se puede inferir que el tema no generará mayor inconveniente en el desarrollo de la evaluación posterior. En contraposición el 8% del personal entrevistado desconoce totalmente el tema, es decir dos (02) jefes.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los entrevistados indicaron de forma general, que los factores que inciden en la carga laboral, son de carácter social, ya que hacen mención a problemas económicos, malas relaciones, estados de ánimo.

En cuanto a consideraciones laborales, es mínimo el personal que hace referencia a estos, de los cuales se pueden mencionar, exceso de trabajo, espacio físico, mala distribución de tareas o actividades para el personal a su cargo.

La carga mental es el: "*conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar su trabajo*". También representa peligro para el trabajador y su impacto depende de dos aspectos importantes, las exigencias del trabajo y las características del individuo; los cuales son determinantes ya que, una misma tarea con las mismas exigencias en igualdad de condiciones, asignada a diferentes personas son lo que generan la carga laboral debido a la capacidad de respuesta que tenga cada una.

Figura 18. Conocimiento Carga Mental

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Asuntos Jurídicos	x	
2	Dirección de Carrera Administrativa	x	
3	Dirección Financiera	x	
4	Dirección de Puestos y Remuneraciones	x	
5	Dirección de Tecnologías de la Información	x	
6	Departamento de Análisis y Desarrollo	x	
7	Departamento de Análisis de Pensiones	x	
8	Departamento de Atención al Público		x
9	Departamento de Clasificación de Puestos	x	
10	Departamento de Consultoría Jurídica	x	
11	Departamento Presupuesto		x
12	Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales		x
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Registros y Verificación		x
15	Departamento de Selección y Evaluación	x	
16	Departamento de Sistematización	x	
17	Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	x	
18	Departamento de Trabajo Social y Regionalización	x	
19	Departamento de Tesorería	x	
20	Unidad de Auditoría Interna	x	
21	Unidad de Auditoría de Recursos Humanos	x	
22	Unidad de Comunicación e Información Pública	x	
23	Unidad de Género		x
24	Unidad de Planificación	x	
	Total	**19**	**5**
	Porcentaje	**79%**	**21%**

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, octubre 2018.
Base: 24 sujetos de investigación

El 79% indicó que conoce acerca de qué es carga mental; sin embargo, consideran que está estrechamente relacionado con el concepto de carga laboral; el 21% no conoce sobre carga mental. Los Directores y Jefes entrevistados respondieron cuáles factores son los que inciden en la carga mental: estrés, problemas familiares, condiciones físicas del área de trabajo, dolores musculares entre otros.

Conclusión

No existe en la Administración Pública de Guatemala, estudios sobre el tema de carga laboral y su impacto sobre los empleados públicos.

Considerando lo anterior, se llevó a cabo una compilación de documentos de otras investigaciones realizadas en distintos países de Iberoamérica, lo que permitió indagar acerca del tema a profundidad. A nivel Latinoamericano, son pocos los países que cuentan o han considerado el tema dentro de la Administración Pública, siendo estos Argentina, Colombia, Chile y República Dominicana, entre otros.

Derivado de lo anterior, la Dirección de Investigación y Desarrollo, a través del Departamento de Racionalización, realizó el presente estudio sobre Cargas Laborales, con la finalidad de generar información descriptiva de la situación actual de las unidades, con base en la percepción que tienen los responsables de coordinar las actividades del personal en sus puestos de trabajo de las unidades que integran la estructura orgánica de la Oficina Nacional de Servicio Civil:

- El 92% de los encuestados respondió que si conoce qué es carga laboral.
- Los Directores y Jefes de unidades identifican como factores que condicionan la carga laboral del trabajador a las condiciones ergonómicas y actividades funcionales.

Anexos

Boleta No. _____

Fecha: _____

ENTREVISTA A DIRECTORES Y JEFES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- Proyecto: Carga laboral -

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Sexo	M	F	Unidad a su cargo
Tiempo de permanecer en la institución (años y meses)			
Tiempo de estar en el cargo			

Objetivo: Recopilar información acerca de cargas laborales en las direcciones y jefaturas de la ONSEC.
Instrucciones: Se agradecerá su respuesta a los siguientes items que se presentan; marque con una equis "x" donde se requiera.

Sección General (Dirección o Unidad)

1. Enumere cinco funciones sustantivas que se realizan en la Dirección o Departamento a su cargo:

a. _____
b. _____
c. _____
d. _____
e. _____

2. Según el puesto funcional y nominal asignado, las funciones del personal a su cargo, están definidas de forma clara y concisa:

Sí _____ No _____

2.1 ¿Por qué?
_____

3. Indique los tres procesos principales de la Dirección o Departamento a su cargo:
a. _____
b. _____
c. _____

4. Considera que los recursos (humanos, físicos y materiales) son suficientes y adecuados para cumplir con las metas y objetivos planteados de la Dirección o Departamento.

Sí _____ No _____

4.1 ¿Por qué?
_____

5. En el diseño de un puesto de trabajo, ¿Qué factores se deben considerar?
_____

Sección Específica I (Puestos)

6. De acuerdo a su criterio ¿Cómo califica las condiciones higiénicas laborales existentes en la Dirección o Departamento a su cargo?

	Mala	Regular	Buena	Excelente
Distribución de personal				
Iluminación				
Ruido				
Color de las instalaciones				
Mobiliario de personal				

7. Indique otros factores de carácter de higiene y seguridad laboral que considere, afectan el desempeño laboral de su personal:

_____
_____
_____

8. ¿Ha escuchado hablar sobre los riesgos ergonómicos en el ambiente laboral?

Sí _____ No _____

8.1. Si su respuesta fue afirmativa, a continuación, indique cuáles:

_____
_____
_____

9. ¿Cómo califica la carga física laboral de los servidores públicos de la Dirección o Departamento a su cargo?

Baja	Media	Alta

¿Por qué?

_____
_____
_____
_____

10. ¿Cómo califica la carga mental laboral de los servidores públicos de la Dirección o Departamento a su cargo?

Bajo	Medio	Alto

¿Por qué?

_____
_____
_____
_____

11. ¿Cómo califica el acondicionamiento del espacio físico y la ubicación de los puestos de trabajo en la Dirección o Departamento a su cargo?

Adecuado	Inadecuado

Sección Específica II (Carga laboral)

12. ¿Conoce qué es la carga laboral?

Sí _____ No _____

12.1. Si su respuesta fue afirmativa, a continuación, defina el concepto:

_____
_____
_____

13. Indique como mínimo tres factores organizacionales que integren la carga laboral en un puesto de trabajo:

a. _____
b. _____
c. _____

14. ¿Conoce los factores que inciden en la carga mental de los trabajadores?

Sí _____ No _____

14.1. Si su respuesta fue afirmativa, a continuación, indique cuáles son:

_____
_____
_____
_____

Comentarios u observaciones:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN