



CARGA LABORAL

**Informe Prueba Piloto
Instituciones del
Organismo Ejecutivo**

DIRECCIÓN

**DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL**

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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN	5
A. OBJETIVOS	5
I. GENERAL	5
II. ESPECÍFICOS.....	5
B. ALCANCE DEL ESTUDIO	5
C. INSTITUCIONES QUE PARTICIPARON.....	6
D. ÁMBITO TEMPORAL.....	8
E. BOLETA DE ENTREVISTA.....	8
F. PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	10
3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS INSTITUCIONES DEL ORGANISMO	
EJECUTIVO CON	
RESPECTO A CARGAS LABORALES	11
4. CONCLUSIÓN	30

1. Introducción

La administración pública en los últimos años ha tenido cambios sustanciales que le han permitido una evolución tanto a nivel académico como práctico dentro del sistema de gobierno, de tal manera que ahora se visualiza como gerencia pública con la finalidad de darle mayor participación a la ciudadanía.

El efecto de implementar nuevos modelos de gestión pública, demanda de las instituciones, la modernización de sus procesos, formas y equipo de trabajo, así mismo la modernización de las capacidades y competencias de los servidores públicos.

Derivado de estas premisas, la Oficina Nacional de Servicio Civil, como ente rector del recurso humano del Estado, a través del Departamento de Racionalización, de la Dirección de Investigación y Desarrollo, formula propuestas de investigación que se encaminen a mejorar la gestión del recurso humano.

Es por ello que planifica la realización de estudios de carga laboral, con la finalidad de determinar el rendimiento del personal en sus puestos de trabajo,

de acuerdo a las consideraciones que tenga sobre el trabajador y su ambiente de trabajo.

Para ello es necesario determinar si los jefes de las unidades administrativas tienen conocimiento sobre el tema objeto de estudio, por lo que, se decidió realizar dicha investigación.

Este fue el fin primordial de la guía de entrevista, siendo esta, una investigación descriptiva, con preguntas abiertas y cerradas para facilitar el tabulado y la interpretación de los datos.

Los resultados obtenidos se analizan y se describen e interpretan a continuación, orientando a las Autoridades Nominadoras de once Instituciones Públicas, sobre la necesidad de implementar dentro de ellas la evaluación de carga laboral, para determinar el rendimiento del personal a su cargo.

2. Marco metodológico de investigación

a. Objetivos

i. General

Determinar si las Autoridades y jefes de las unidades administrativas que integran las Direcciones, Departamentos, entre otros, de las instituciones, consideradas para esta investigación, del Organismo Ejecutivo, tienen conocimiento sobre cargas laborales.

ii. Específicos

- Establecer si el conocimiento de las autoridades en las instituciones del Organismo Ejecutivo es técnico o empírico sobre cargas laborales.
- Identificar si dentro de las instituciones aplican la medición de cargas laborales.
- Identificar si las autoridades están receptivas a la aplicación de una medición sobre cargas laborales.

b. Alcance del estudio

El estudio permitirá determinar el nivel de conocimiento que tienen los jefes inmediatos de las unidades administrativas sobre el tema de carga laboral que a su vez se sub divide en física y mental, de acuerdo a los puestos de trabajo que existan en las instituciones, de la muestra seleccionada.

c. Instituciones que participaron

La investigación se realizó en instituciones públicas del Organismo Ejecutivo, siendo estas las siguientes:

1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-
2. Ministerio de Educación -MINEDUC-
3. Ministerio de Gobernación -MINGOB-
4. Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-
5. Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda –CiV-
6. Ministerio de Energía y Minas –MEM-
7. Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional -SESAN-
8. Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-
9. Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo Contra los Pueblos Indígenas –CODISRA-
10. Consejo Nacional de Áreas Protegidas –CONAP-

La población está compuesta por los Directores y Jefes de Departamento y Coordinadores de las diferentes Entidades que integran el Organismo Ejecutivo, quienes llenaron en formato virtual la entrevista y cuyos resultados son administrados por la Dirección de Tecnologías de la Información, de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Los dieciocho puestos de trabajo que participaron en la entrevista de las diez instituciones seleccionadas fueron:

Cuadro 1. Distribución de puestos que participaron en la investigación. Organismo Ejecutivo.

Serie	Cantidad de Puestos
Directores	8
Jefes de Departamento	7
Coordinadores	3
<i>Total</i>	18

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.
Base: 18 sujetos de investigación.

Cuadro 2. Distribución de sexo de los participantes en la investigación. Organismo Ejecutivo

Puesto Funcional	Hombres	Mujeres	%
Directores (ministerios)	3	5	0.44
Jefes de Departamento (Secretarias)		7	0.39
Coordinadores	1	2	0.17
<i>Total</i>	4	14	100

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.
Base: 18 sujetos de investigación.

En el cuadro anterior se realiza la descripción por sexo: 14 son mujeres lo que representa un 78% del total de la población el otro 22% son hombres lo que equivale a un total de 4, así mismo se puede indicar que los Puestos de Directores el 44%, Jefes de Departamento 39%, y los Coordinadores el 17%.

d. **Ámbito temporal**

El período de realización de los instrumentos de evaluación fue de mayo a diciembre 2019. El levantamiento de la información se realizó a partir del mes de mayo, enviándoles la boleta de entrevista en formato digital al personal responsable de responder y trasladarla por medio de correo electrónico al Analista de Racionalización de la Departamento de Racionalización de la Dirección de Investigación y Desarrollo de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Cuadro 3. Cronograma de actividades de la investigación

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Envío de la Boleta en formato digital		Recepción de las boletas de entrevista	Tabulación de la información	Elaboración de informe 10%	Revisión de informe 10%	Edición de Informe 5%	Edición de Informe 5%	Aprobación de informe y envío a las Instituciones 10%

Fuente: Departamento de Racionalización, mayo 2019

e. **Boleta de entrevista**

La boleta de entrevista se realizó con la finalidad de que los datos que se recopilen sean interpretados en forma técnica y objetiva de acuerdo a la realidad de la administración pública.

A continuación, se describe cada una de las etapas de elaboración de la boleta de entrevista, con la finalidad que esta cumpla con las expectativas del estudio y la recopilación de la información de manera veraz y objetiva:

Sección 01

Información del puesto

Evalúa el conocimiento y experiencia que tiene el responsable de la unidad, así como el tiempo de ocupar el puesto.

Sección 02

Información general

Centra las preguntas que pretenden determinar el conocimiento de las funciones y puestos de trabajo de la unidad.

Sección 03

Conocimiento del tema

Es la base del estudio, ya que las preguntas buscan determinar el grado de conocimiento que tiene el responsable de la unidad sobre el tema de carga laboral.

La boleta se realizó con la finalidad de identificar los niveles de conocimiento que tiene el responsable de la unidad administrativa, sobre su puesto el del personal a su cargo y sobre el tema en particular, al finalizar tabular e interpretar la información correspondiente, emitiendo conclusiones que justifiquen la implementación del estudio a nivel general.

- **De la boleta de entrevista**

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 sobre el tema de carga laboral 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.

f. 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.

Ilustración 1. Proceso de investigación



Fuente: Departamento de Racionalización, Dirección de Investigación y Desarrollo. mayo 2019.

3. Análisis de la situación actual de las Instituciones del Organismo Ejecutivo con respecto a cargas laborales

La presentación de los resultados, inicia con la identificación del personal entrevistado según el puesto funcional que ocupan dentro de las Instituciones Públicas, objeto de estudio.

Cuadro 4. Total personal entrevistado

Personal Entrevistado	Total Entrevistas	Porcentaje
Directores	8	44
Jefes de Departamento	7	39
Coordinadores	3	17
Total	18	100

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación.

El 45% del personal corresponde a Directores, siendo estos la autoridad superior de las unidades administrativas objeto de evaluación, el 39% a Jefes de Departamento, que son la subdivisión jerárquica de las unidades administrativas y, por último, los coordinadores que representan un 17%, los cuales tienen supervisión y control directo sobre el personal asignado.

El total del personal entrevistado corresponde a 18 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera un 78% son mujeres es decir un total de 14 de los entrevistados, los otros 4 representan un 22% siendo estos hombres, denotando un claro dominio del sexo femenino en dichos puestos de trabajo, siendo este un parámetro para indicar que si existe una clara necesidad de evaluar la carga laboral en los puestos de trabajo.

Otro factor importante a conocer del perfil de la persona que ocupa el puesto es el tiempo que tiene de ocuparlo a continuación se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 5. Tiempo promedio de estar en el puesto. (años, meses, día)

	Promedio
Años	3.5555555556
Meses	4.7222222222
Días	0.55555555

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación.

El plazo promedio que tienen los encargados de las unidades administrativas, evaluadas es de tres, punto cinco (3.5) años, cuatro, punto setenta y dos (4.72) meses, cero puntos cincuenta y cinco (0.55) días, al analizar los resultados dos personas cuentan con quince y once (15 y 11) años

respectivamente de ocupar los mismos, el resto del personal tiene de dos (2) meses a tres (3) años en promedio de ocuparlos.

En cuanto al tiempo de permanecer la persona en la institución el tiempo promedio es de tres puntos ochenta y tres (3.83) años; cinco puntos dieciséis (5.16); uno punto ochenta y ocho (1.88) días, de los cuales uno de ellos tiene quince (15) y dos tienen (11) años respectivamente, el resto está entre dos meses (2) y seis (6) años máximo.

Se puede indicar que el tiempo de permanecer en la institución, con el de ocupar el cargo, se encuentran relativamente cerca, esto se debe a que las personas primero ocuparon un puesto dentro de la unidad administrativa que ahora dirigen, se deduce que cumplen con los requisitos establecidos para ocupar los mismos, por lo tanto, ya formaron conocimiento sobre la unidad y el personal a su cargo lo que les ha permitido garantizar el funcionamiento de la misma y con ello cumplir con los objetivos y metas planteadas a nivel Institucional, esto se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 6. Tiempo de permanecer en la Institución

	Promedio
Años	3.8333333333
Meses	5.1666666666
Días	1.8888888888

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación.

De acuerdo a los resultados de la siguiente interrogante, se confirmó que las funciones en los puestos de trabajo están definidas, el personal entrevistado en un ochenta y tres por ciento (83%), indicó que sí, y el diecisiete por ciento (17%), indicó que no están definidas con claridad sus funciones; cabe resaltar que es la minoría, es por ello que se puede indicar que las unidades administrativas cuentan con una estructura definida y funcionamiento establecido de acuerdo con la estructura organizacional de la Institución. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

Cuadro 7. Funciones definidas por área de trabajo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Desarrollo Institucional	x	
2	Dirección de Recursos Humanos		x
3	Dirección Financiera	x	
4	Dirección de Tecnologías de la Información	x	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones	x	
6	Dirección de Recursos Humanos	x	
7	Dirección de Recursos Humanos	x	
8	Dirección de Recursos Humanos		x
9	Departamento de Recursos Humanos	x	
10	Departamento de Aplicación de Personal	x	
11	Departamento de Recursos Humanos	x	
12	Departamento de Recursos Humanos	x	
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Recursos Humanos	x	
15	Departamento de Recursos Humanos	x	
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección		x
17	Coordinación de Sueldos y Salarios	x	
18	Coordinación de Recursos Humanos	x	
Total		15	3
Porcentaje		83%	17%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.
Base: 18 sujetos de investigación.

El personal entrevistado de las diferentes Instituciones del Organismo Ejecutivo, afirman que las funciones del personal a su cargo están claramente definidas, las cuales realizan con apego al Manual de Organización, el pequeño porcentaje que indica que no están claras se considera que es debido al poco tiempo que tienen de ocupar el cargo.

Para verificar lo anterior se le preguntó al personal entrevistado, que indicara los tres procesos principales que se realizan en la unidad administrativa a su cargo, al leer las respuestas se considera que efectivamente los conocen y los indican, como funciones administrativas, no como procesos de trabajo. En ningún momento refieren el manual de procedimientos, lo que indica que existe una debilidad en cuanto a la fuente de la información y las formas de trabajo que realizan siendo este resultado de la práctica cotidiana por parte del trabajador.

En el siguiente factor, con relación a los recursos humanos, físicos y materiales asignados, el personal entrevistado respondió así; un treinta y tres por ciento (33%) indico que, si son suficientes, el sesenta y siete por ciento (67%) que, no aduciendo las siguientes causas, falta de personal, espacios de trabajo reducido, falta de mobiliario y equipo como los más constantes y repetitivas, como se observa en el cuadro siguiente:

Cuadro 8. Consideración sobre los recursos

	Promedio
Si	33.333333%
No	66.777777%
Total	100%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación.

El personal entrevistado también indicó que, para la creación de un puesto de trabajo, dentro de las unidades administrativas a su cargo se deben considerar de manera general el salario, los requisitos mínimos para ocuparlo, tecnología, mobiliario y equipo, las funciones y otras de carácter específico como lo son las competencias y habilidades.

Con esto finaliza la sección general del cuestionario, en adelante se desarrolla la sección específica, con la cual se pretende desarrollar el tema sobre los factores ambientales que afectan el rendimiento del trabajador y la carga laboral que a su vez se divide en física y mental, siendo estos los que le generan cansancio y fatiga lo que limita la capacidad de reacción del trabajador durante la jornada laboral.



A continuación, se analiza la distribución de personal, de la unidad administrativa objeto de estudio con la finalidad de determinar factores que indicien en la medición de la carga física.

Cuadro 9. Distribución de personal

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Desarrollo Institucional				X
2	Dirección de Recursos Humanos		X		
3	Dirección Financiera		X		
4	Dirección de Tecnologías de la Información		X		
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones		X		
6	Dirección de Recursos Humanos		X		
7	Dirección de Recursos Humanos				X
8	Dirección de Recursos Humanos				X
9	Departamento de Recursos Humanos		X		
10	Departamento de Aplicación de Personal	X			
11	Departamento de Recursos Humanos			X	
12	Departamento de Recursos Humanos		X		
13	Departamento de Recursos Humanos		X		
14	Departamento de Recursos Humanos		X		
15	Departamento de Recursos Humanos		X		
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección			X	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios			X	
18	Coordinación de Recursos Humanos		X		
Total		1	11	3	3
Porcentaje		5%	61%	17%	17%

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

El 5% indicó que la distribución de personal en el espacio físico asignado para cada unidad administrativa evaluada (distribución de planta) es excelente, un 61%, que es buena, el otro 17% que es regular y la misma cantidad que es mala.

Estudiar el ambiente físico es importante, debido a que este le genera desgaste físico y mental al trabajador, afectando su desempeño y capacidad de redacción durante

su jornada laboral; 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...”.

Los resultados de la evaluación sobre la iluminación, un 22% del personal entrevistado indicó que es excelente, el 44% que es buena, el 17% regular e igual resultado para la consideración que es mala.

Cuadro 10. Iluminación en el lugar de trabajo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Desarrollo Institucional		x		
2	Dirección de Recursos Humanos			x	
3	Dirección Financiera		x		
4	Dirección de Tecnologías de la Información		x		
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones			x	
6	Dirección de Recursos Humanos		x		
7	Dirección de Recursos Humanos				x
8	Dirección de Recursos Humanos				x
9	Departamento de Recursos Humanos		x		
10	Departamento de Aplicación de Personal	x			
11	Departamento de Recursos Humanos		x		
12	Departamento de Recursos Humanos	x			
13	Departamento de Recursos Humanos	x			
14	Departamento de Recursos Humanos	x			
15	Departamento de Recursos Humanos		x		
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección			x	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios				x
18	Coordinación de Recursos Humanos		x		
Total		4	8	3	3
Porcentaje		22%	44%	17%	17%

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

El ruido es otro factor importante que se debe de analizar ya que le provoca estrés laboral a la persona, a continuación, se presentan los resultados obtenidos del personal entrevistado.

Cuadro 11. Ruido en el lugar de trabajo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Desarrollo Institucional				X
2	Dirección de Recursos Humanos			X	
3	Dirección Financiera			X	
4	Dirección de Tecnologías de la Información			X	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones				X
6	Dirección de Recursos Humanos		X		
7	Dirección de Recursos Humanos				X
8	Dirección de Recursos Humanos				X
9	Departamento de Recursos Humanos		X		
10	Departamento de Aplicación de Personal	X			
11	Departamento de Recursos Humanos				X
12	Departamento de Recursos Humanos		X		
13	Departamento de Recursos Humanos		X		
14	Departamento de Recursos Humanos		X		
15	Departamento de Recursos Humanos		X		
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección				X
17	Coordinación de Sueldos y Salarios		X		
18	Coordinación de Recursos Humanos			X	
Total		1	7	4	6
Porcentaje		6%	39%	22%	33%

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

El ruido es uno de los factores que más afectan al trabajador, debido a que, de acuerdo a su intensidad se refleja en el estado de ánimo, concentración y salud del trabajador; los resultados del cuadro se aclara que la actitud positiva de un trabajador se atribuye a la ubicación física del puesto de trabajo, donde no se

provoque ningún tipo de molestia al trabajador; en el cuadro se presentan los siguientes resultados, el 6% excelente, el 39% lo considera bueno, el 22% indicó que es regular y solo un 6% lo consideró malo.

El siguiente factor a evaluar es el color de las instalaciones, en el siguiente cuadro se ven reflejados los resultados obtenidos:

Cuadro 12. Color de las instalaciones

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Desarrollo Institucional		x		
2	Dirección de Recursos Humanos			x	
3	Dirección Financiera			x	
4	Dirección de Tecnologías de la Información			x	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones		x		
6	Dirección de Recursos Humanos		x		
7	Dirección de Recursos Humanos				x
8	Dirección de Recursos Humanos				x
9	Departamento de Recursos Humanos		x		
10	Departamento de Aplicación de Personal		x		
11	Departamento de Recursos Humanos				x
12	Departamento de Recursos Humanos		x		
13	Departamento de Recursos Humanos		x		
14	Departamento de Recursos Humanos		x		
15	Departamento de Recursos Humanos	x			
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección			x	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios		x		
18	Coordinación de Recursos Humanos	x			
Total		2	9	4	3
Porcentaje		11%	50%	22%	17%

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

En cuanto al color de las instalaciones, un 11% del personal entrevistado indicó que es excelente, otro 50% consideró que es bueno, el 22% regular y el 17%, malo; la combinación correcta de colores causa un estímulo visual al trabajador, se puede inferir que la institución, brinda un mantenimiento continuo a las paredes de las instalaciones.

Con respecto al mobiliario, el personal entrevistado indico lo siguiente:

Cuadro 13. Mobiliario del personal

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	E	B	R	M
1	Dirección de Desarrollo Institucional			x	
2	Dirección de Recursos Humanos		x		
3	Dirección Financiera				x
4	Dirección de Tecnologías de la Información			x	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones			x	
6	Dirección de Recursos Humanos		x		
7	Dirección de Recursos Humanos				x
8	Dirección de Recursos Humanos				x
9	Departamento de Recursos Humanos		x		
10	Departamento de Aplicación de Personal	x			
11	Departamento de Recursos Humanos		x		
12	Departamento de Recursos Humanos			x	
13	Departamento de Recursos Humanos		x		
14	Departamento de Recursos Humanos		x		
15	Departamento de Recursos Humanos	x			
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección			x	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios		x		
18	Coordinación de Recursos Humanos			x	
Total		2	7	6	3
Porcentaje		11%	39%	33%	17%

E = excelente, B = buena, R = regular, M = mal

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

Del personal entrevistado un 11% indicó que el mobiliario del personal es excelente, el 39% bueno, otro 33% que es regular y solamente un 3% que es malo, lo que permite inferir que el personal está satisfecho con el mobiliario y equipo registrado en la tarjeta de responsabilidad correspondiente.

Al analizar las respuestas de la pregunta sobre riesgos ergonómicos, se puede indicar que el personal entrevistado percibe molestias del personal a su cargo, sobre medidas de seguridad e higiene laboral las cuales son de origen externo, por ejemplo, sanitarios en mal estado, sistema eléctrico expuesto, carencia de espacios físicos para resguardar información, entre otros, siendo estos considerados a nivel institucional no propiamente de las unidades administrativas a su cargo.

Otro factor que se consideró importante analizar es el conocimiento que tiene el personal entrevistado sobre ergonomía, ya que está es la disciplina que se encarga del diseño de los puestos de trabajo, con la finalidad de optimizar y garantizar el rendimiento del personal, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en la entrevista:



Cuadro 14. Conocimientos de riesgos ergonómicos

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Desarrollo Institucional		X
2	Dirección de Recursos Humanos	X	
3	Dirección Financiera		X
4	Dirección de Tecnologías de la Información	X	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones	X	
6	Dirección de Recursos Humanos	X	
7	Dirección de Recursos Humanos		X
8	Dirección de Recursos Humanos		X
9	Departamento de Recursos Humanos		X
10	Departamento de Aplicación de Personal	X	
11	Departamento de Recursos Humanos	X	
12	Departamento de Recursos Humanos		X
13	Departamento de Recursos Humanos	X	
14	Departamento de Recursos Humanos	X	
15	Departamento de Recursos Humanos	X	
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección	X	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios		X
18	Coordinación de Recursos Humanos		X
	Total	10	8
	Porcentaje	55%	45%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

De acuerdo con los resultados obtenidos, el personal entrevistado, si ha escuchado qué son los riesgos ergonómicos. El 55% indicó que sí, al analizar las respuestas, hacen referencia a enfermedades profesionales provocadas por el medio ambiente y el uso del equipo de cómputo; una persona mencionó que se refiere a malestares que provocan las diferentes posturas de trabajo, la cual se considera la respuesta con mayor asertividad, ahora el otro 45% indicó desconocer el tema.

Se consultaron acerca de los factores que inciden directamente en el puesto de trabajo, afectando el rendimiento laboral del trabajador durante la jornada; a continuación, se presentan los resultados obtenidos al evaluar la carga física en el trabajo:

Cuadro 15. Estimación carga física laboral

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	BAJA	MEDI A	ALTA
1	Dirección de Desarrollo Institucional		x	
2	Dirección de Recursos Humanos			x
3	Dirección Financiera			x
4	Dirección de Tecnologías de la Información		x	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones			x
6	Dirección de Recursos Humanos		x	
7	Dirección de Recursos Humanos	x		
8	Dirección de Recursos Humanos			x
9	Departamento de Recursos Humanos	x		
10	Departamento de Aplicación de Personal			x
11	Departamento de Recursos Humanos		x	
12	Departamento de Recursos Humanos		x	
13	Departamento de Recursos Humanos			x
14	Departamento de Recursos Humanos			x
15	Departamento de Recursos Humanos			x
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección		x	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios	x		
18	Coordinación de Recursos Humanos		x	
Total		3	7	8
Porcentaje		17%	39%	44%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

El 17% indicó que la carga laboral es baja, el 39% media y el 44% alta. Lo anterior, indicaron, se debe a la falta de personal, asignación excesiva de actividades al puesto,

los constantes movimientos que debe de realizar el trabajador durante la jornada laboral, la percepción del resto del personal indicó que la carga física está acorde al puesto. Al considerar los resultados de la tabla, se puede inferir que donde las respuestas fueron “altos” son áreas de trabajo que requieren mucho movimiento físico en el traslado de expedientes, notificaciones entre otros.

A continuación, se analizan las respuestas acerca de carga mental, factor importante debido a que el personal entrevistado ocupa puestos de carácter administrativo de igual manera el personal que tienen su cargo:

Cuadro 16. Estimación carga mental laboral

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	BAJA	MEDI A	ALTA
1	Dirección de Desarrollo Institucional		x	
2	Dirección de Recursos Humanos			x
3	Dirección Financiera			x
4	Dirección de Tecnologías de la Información			x
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones			x
6	Dirección de Recursos Humanos			x
7	Dirección de Recursos Humanos		x	
8	Dirección de Recursos Humanos			x
9	Departamento de Recursos Humanos			x
10	Departamento de Aplicación de Personal		x	
11	Departamento de Recursos Humanos		x	
12	Departamento de Recursos Humanos		x	
13	Departamento de Recursos Humanos		x	
14	Departamento de Recursos Humanos			x
15	Departamento de Recursos Humanos			x
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección			x
17	Coordinación de Sueldos y Salarios			x
18	Coordinación de Recursos Humanos			x
	Total	0	6	12
	Porcentaje	0%	33%	67%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

En el cuadro se puede observar que el 33% del personal entrevistado indicó que la carga mental es media, el 67% indicó que es “alta”; esto confirma lo expresado en cuanto a que, ocupan puestos de tipo administrativo, las tareas que realizan son analíticas, de dirección, supervisión, control entre otros procesos que requieren o exigen mayores niveles de desgaste mental.

Otro factor importante es el acondicionamiento del personal dentro de la unidad administrativa, ya que de esto dependerá la efectividad de los procesos de trabajo, la minimización de tiempos y la optimización de los recursos materiales para alcanzar con eficacia y eficiencia las metas y objetivos planteados a nivel institucional, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Cuadro 17. Calificación espacio y acondicionamiento

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ADECUADO	INADECUADO
1	Dirección de Desarrollo Institucional		x
2	Dirección de Recursos Humanos		x
3	Dirección Financiera		x
4	Dirección de Tecnologías de la Información		x
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones		x
6	Dirección de Recursos Humanos	x	
7	Dirección de Recursos Humanos		x
8	Dirección de Recursos Humanos		x
9	Departamento de Recursos Humanos	x	
10	Departamento de Aplicación de Personal	x	
11	Departamento de Recursos Humanos		x
12	Departamento de Recursos Humanos		x
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Recursos Humanos	x	
15	Departamento de Recursos Humanos		x
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección		x
17	Coordinación de Sueldos y Salarios		x
18	Coordinación de Recursos Humanos	x	
	Total	6	12
	Porcentaje	33%	67%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

En el cuadro 17 se observa que el 67% del personal entrevistado considera que el espacio físico que ocupa el personal dentro de la unidad administrativa a su cargo es inadecuado, el otro 33% consideró que, si es adecuado. Se debe considerar, que el espacio físico genera bienestar al trabajador estando este fuertemente correlacionado con la productividad y el rendimiento con otros empleados al interactuar como equipo de trabajo, y cuando no se considera adecuado hasta un pequeño cambio en la percepción del bienestar laboral puede provocar un impacto dramático en el desenvolvimiento laboral.

En el siguiente cuadro se analiza el conocimiento que tiene el personal entrevistado acerca del tema específico de carga laboral, ya que en esta ocasión se entrevistó a personal que ejecuta actividades de carácter intelectual, debido a las nuevas tendencias de trabajo y desarrollo tecnológico, este tipo de puestos requieren cada día más mayor esfuerzo mental e intelectual en los puestos de trabajo. La carga laboral se puede definir como: “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral”, derivado de lo anterior, radica la importancia de su estudio, a continuación, en se describen los resultados obtenidos:

Cuadro 18. Conocimientos carga laboral

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Desarrollo Institucional	X	
2	Dirección de Recursos Humanos	X	
3	Dirección Financiera	X	
4	Dirección de Tecnologías de la Información	X	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones	X	
6	Dirección de Recursos Humanos	X	
7	Dirección de Recursos Humanos	X	
8	Dirección de Recursos Humanos		X
9	Departamento de Recursos Humanos	X	
10	Departamento de Aplicación de Personal	X	
11	Departamento de Recursos Humanos	X	
12	Departamento de Recursos Humanos	X	
13	Departamento de Recursos Humanos	X	
14	Departamento de Recursos Humanos	X	
15	Departamento de Recursos Humanos		X
16	Coordinación de Reclutamiento y Selección	X	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios	X	
18	Coordinación de Recursos Humanos	X	
	Total	16	2
	Porcentaje	89%	11%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

Del personal entrevistado, el 89% indicó que si conoce el tema de carga laboral, el otro 11% indicó que no, los cuales corresponden a los puestos de Director y Jefe de Departamento, al evaluar la siguiente pregunta se puede determinar que los que conocen, se refieren a las actividades que desarrolla el personal, pero el concepto es mucho más amplio, ya que no solo las actividades intervienen sino que también otros factores, como por ejemplo cansancio, presiones laborales, así como el entorno familiar y social. Lo anterior, provoca impulsos psicológicos, que integrados a la carga laboral limitan la capacidad de reacción de la persona a lo largo de su jornada laboral.

El último factor a evaluar, es el conocimiento que tiene el personal entrevistado sobre carga mental, ya que éste 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”* a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Cuadro 19. Conocimientos carga mental

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Si	No
1	Dirección de Desarrollo Institucional	x	
2	Dirección de Recursos Humanos	x	
3	Dirección Financiera	x	
4	Dirección de Tecnologías de la Información	x	
5	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones	x	
6	Dirección de Recursos Humanos	x	
7	Dirección de Recursos Humanos	x	
8	Dirección de Recursos Humanos	x	
9	Departamento de Recursos Humanos	x	
10	Departamento de Aplicación de Personal	x	
11	Departamento de Recursos Humanos	x	
12	Departamento de Recursos Humanos		x
13	Departamento de Recursos Humanos	x	
14	Departamento de Recursos Humanos	x	
15	Departamento de R...	...Continuación	
16	Coordinación de Reclutamiento	Continúa...	
17	Coordinación de Sueldos y Salarios	x	
18	Coordinación de Recursos Humanos	x	
	Total	17	1
	Porcentaje	94%	6%

Fuente: trabajo de campo, Departamento de Racionalización, mayo 2019.

Base: 18 sujetos de investigación

Los resultados obtenidos indican que el 94% del personal entrevistado conoce los factores que indican en la carga mental, y tan solamente un 6% que corresponde a un entrevistado indicó que no los conoce. Al analizar las respuestas descriptivas, es contradictorio derivado que, al enlistar factores de carga mental, hacen referencia a factores de carácter físico como los son el ruido, la experiencia, la edad entre otros, sabiendo que la carga mental se refiere a elementos cognitivos o exigencias mentales a las que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral.

4. Conclusiones

- a)** En Guatemala, se tiene poco conocimiento sobre el tema de cargas laborales, ya que actualmente solo la Dirección de Investigación y Desarrollo, de la Oficina Nacional de Servicio Civil, inicio estudios formales sobre el tema durante el año 2018, e inclusive se realizó la prueba piloto para la aplicación del Método seleccionado el cual fue el Método LESST.
- b)** Los resultados obtenidos comprueban la percepción que se tiene sobre el conocimiento del tema, el cual es mínimo por parte del personal entrevistado permitiéndole al Departamento de Racionalización, continuar con el estudio posterior y ya con los resultados obtenido realizar la propuesta de manera general para su aplicación en las Instituciones que integran el Organismo Ejecutivo.
- c)** Derivado de lo anterior se pretende generalizar dicho estudio, es por ello que se extendió a las Instituciones del Organismo Ejecutivo, con la finalidad de contribuir a la administración de los recursos humanos de la Administración Pública, el estudio de Cargas Laborales, con la finalidad de generar información descriptiva de la situación actual de las Instituciones seleccionadas, con base en la percepción que tienen los responsables de coordinar las actividades del personal en sus puestos de trabajo, de acuerdo a la estructura orgánica de la Dependencia.
- d)** Se estableció que las Autoridades y el personal entrevistado de las Instituciones, tienen poco conocimiento sobre el tema de cargas laborales, por lo que se puede indicar que es empírico.

- e)** En la actualidad derivado que es un tema nuevo dentro de la Administración Pública, ninguna de las Instituciones evaluadas realiza mediciones sobre carga laboral derivado de esto se puede generalizar esté criterio.

- f)** También fue posible determinar que la Autoridades de las Instituciones del Organismo Ejecutivo, están anuentes a implementar un sistema de medición de carga laboral, con la finalidad de mejorar los servicios prestados a la población y la modernización de la Administración Pública en general.

