



RIDUNAJ
Repositorio Institucional
Digital UNAJ



Tesinas de Grado

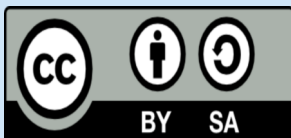
Ariana Alvarenga

Proceso de trabajo y los componentes de carga mental y física de puestos del sector de Almacenes : El caso de una empresa láctea de zona sur del Conurbano Bonaerense

2024

*Instituto de Ciencias Sociales y
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.
Atribución – Compartir igual 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Alvarenga, A. (2024). Proceso de trabajo y los componentes de carga mental y física de puestos del sector de Almacenes : El caso de una empresa láctea de zona sur del Conurbano Bonaerense [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Arturo Jauretche]. <https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/3185>



Instituto de Ciencias Sociales y Administración

Trabajo Integrador Final para optar por el grado de Licenciatura en Relaciones del Trabajo

Proceso de trabajo y los componentes de carga mental y física de puestos del sector de Almacenes. El caso de una empresa láctea de zona sur del Conurbano Bonaerense

Autora: Ariana Alvarenga

DNI: 42313779

Email: alvarengaariana5@gmail.com

Directora: María Juliana Frassa

Florencio Varela

2024

INDICE

Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Resumen	6
Introducción	7
Capítulo I: Marco teórico y antecedentes	10
<i>I.1 Proceso de Trabajo</i>	10
<i>I.2 Carga Global de Trabajo</i>	11
<i>I.3 La Carga Mental</i>	11
<i>I.4 La carga Física</i>	14
<i>I.5 Antecedentes de la cuestión</i>	16
<i>I.6 Metodología</i>	18
Capítulo II: La empresa Lácteos del Sur y los puestos de trabajo del sector almacén	22
<i>II.1 Historia de la organización estudiada</i>	22
<i>II.2 Proceso y organización del Trabajo en el sector almacén</i>	25
<i>II.3 Medio Ambiente de Trabajo</i>	26

Los puestos de trabajo del sector de almacenes en la planta de Longchamps: una mirada detallada	30
Capítulo III: Componentes de carga física y mental en los distintos puestos del sector almacén y sus consecuencias.	35
<i>III.1 Componentes de Carga Mental</i>	35
<i>III.2 Componentes de Carga Física</i>	37
Reflexiones finales	40
Bibliografía	43
Anexo	46

*Dedicado a la mujer más especial, ojalá pudieras verme en este momento
tan importante, juntas por siempre*

A mi abuela, Bety

Agradecimientos:

En primer lugar quiero agradecerles a mis papás por haberme acompañado en todo este trayecto. A mi novio, que sin su compañía y aliento nada de esto hubiera sido posible, me enseñó a ser perseverante y a aprender a esperar que las cosas buenas siempre llegan.

A mi directora Juliana Frassa, por aceptar dirigir mi trabajo y ayudarme desde el primer momento en cada duda que tuve, a Maria Felisa Gorostidi de TAPSO, su ayuda fue indispensable en la redacción de este trabajo de investigación.

Mi mayor agradecimiento a todos los profesores/as y compañeros/as que me acompañaron y guiaron en este camino tan especial, a mi querida UNAJ, gracias por abrirme tus puertas y permitirme cumplir el sueño de tener una carrera universitaria

AGUANTE LA EDUCACIÓN PÚBLICA.

Resumen:

La presente investigación para alcanzar el título de Licenciatura en Relaciones del Trabajo en la Universidad Arturo Jauretche tiene como objetivo analizar y describir la carga mental y física de los distintos puestos de trabajo del área de almacén de una empresa láctea ubicada en Longchamps en 2023.

La presente investigación se plantea las siguientes preguntas:

¿Cuál es el proceso de trabajo existente en el sector de almacén de la empresa láctea seleccionada? ¿Cuáles son las exigencias de los puestos del sector almacén de la empresa láctea seleccionada? ¿Cuál es el componente de carga mental y física de los puestos de trabajo del sector almacén de la empresa láctea seleccionada?

Se utiliza para la siguiente investigación un diseño cualitativo, ya que se lo considera el más adecuado para alcanzar los objetivos de esta investigación dado que investigar la carga global de trabajo resulta importante a la hora de entender cuáles son las problemáticas que afrontan los trabajadores/as.

La estrategia metodológica cualitativa, permitirá conocer las perspectivas de los trabajadores/as acerca de su mundo laboral, en relación al proceso y organización del trabajo y a los factores de riesgo asociados a la carga mental y física.

Palabras clave:

Carga mental de trabajo – Carga física de trabajo – Proceso de Trabajo – Organización de trabajo – Sector Almacén

Introducción

El concepto de carga mental de trabajo está adquiriendo cada vez mayor importancia, debido fundamentalmente a las nuevas formas de organización del trabajo y a los avances tecnológicos, que suponen la existencia de mayores exigencias mentales e intelectuales para las y los trabajadores.

La presente investigación parte de la premisa que es importante analizar el trabajo para mejorarlo, a través de las Cymat. Su estudio permite implementar mejoras referidas a la relación de los trabajadores y trabajadoras con su medio social, físico y cultural

Se tiene como objetivo analizar y describir la carga mental y física de los distintos puestos de trabajo del área de almacén de una empresa láctea ubicada en Longchamps en 2023, que denominaremos de modo ficticio “Lácteos del Sur”.

Lo consideramos relevante estudiarlo para mostrar que el trabajo del sector de almacenes es importante en la planta ya que se encarga de conservar, clasificar y entregar todos los pedidos realizados por los demás sectores de la planta, ya sea para la maquinaria de lácteos y yogures o para la limpieza y orden del lugar.

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- ✓ Describir el proceso y la organización del trabajo de la empresa “Lácteos del Sur” y, específicamente, del sector de almacén
- ✓ Identificar y caracterizar los componentes de cargas físicas y mentales de los puestos de trabajo del sector almacén
- ✓ Indagar sobre los componentes de carga mental y física en los distintos puesto del área de almacenes

En este sentido, se plantea como problema de investigación las siguientes preguntas:

¿Cuál es el proceso de trabajo existente en el sector de almacén de la empresa láctea seleccionada? ¿Cuáles son las exigencias de los puestos del sector almacén de la empresa láctea seleccionada? ¿Cuál es el componente de carga mental y física de los puestos de trabajo del sector almacén de la empresa láctea seleccionada?

El presente trabajo de investigación está dividido en 3 capítulos: en el primero se presenta el marco conceptual y los antecedentes sobre el tema a estudiar.

En el segundo capítulo se explica la estrategia metodológica seleccionada, las técnicas y fuentes a utilizar, así como la selección de la población y muestra.

En el tercer capítulo, se caracteriza el caso seleccionado, se describe la historia de la empresa, y la importancia del sector de almacén dentro de ella. Se presentan las principales características del proceso de trabajo de dicho sector así como los rasgos centrales de su organización del trabajo.

La empresa seleccionada fue fundada el 29 de octubre de 1929. Es una empresa muy reconocida en el mercado, gracias a la venta de sus productos lácteos. “Su valor central es la calidad, y esto se evidencia en los más de 150 productos que tiene la compañía. Al día de hoy, la empresa continúa innovando para responder a las nuevas tendencias y necesidades de la población.” (Danone Argentina, pagina web)

La empresa “Lácteos del Sur” es reconocida nacionalmente como una de las mejores empresas productoras de leche. Gracias a este prestigio alcanzado en el país, pudo extender sus mercados al exterior y ya posee una trayectoria de más de 20 años de exportación, comercializando sus productos a Brasil, Estados Unidos, Rusia, México, Argelia y Chile. Sus principales productos de exportación son la leche en polvo, entera y descremada, la manteca, y los quesos duros.

Se estudiará el sector almacén de la empresa “Lácteos del Sur” porque lo consideramos importante, ya que cumple un rol fundamental a la hora de asistir a la empresa y a otras áreas con los recursos necesarios para llevar adelante las tareas.

Las actividades que realizan en el área de almacén necesitan de mucha concentración, tranquilidad en el lugar de trabajo, ya que al estar todo el tiempo en constante movimiento y recibiendo todos los días nuevos pedidos por parte de los trabajadores de otros sectores, requiere que las personas a cargo procesen adecuadamente mucha información. En este sentido, nos centraremos en conocer cuál es su proceso de trabajo allí existente, que exigencias tiene dicho proceso y qué características tienen los componentes de carga mental y física del puesto de trabajo en almacenes.

CAPITULO I

Marco teórico y antecedentes

En el siguiente apartado se expondrá el marco teórico utilizado para la investigación. Se presentan los principales aportes conceptuales en relación al proceso y organización del trabajo y los tipos de carga mental y física.

1.1 Proceso de Trabajo

El proceso de trabajo, tal como lo definió Neffa (1988), es la articulación del trabajo humano (actividad orientada a un fin) de los medios de trabajo (maquinarias y equipos, instalaciones, herramientas, tecnologías) y de los objetos de trabajo (materias primas) para la producción de bienes que tengan un valor de uso social. Esto significa, que dichos bienes deben tener la propiedad de servir para la satisfacción de necesidades humanas experimentadas por el resto de la población. El proceso de trabajo ha adoptado diversas modalidades a lo largo de la historia: artesanal, taylorista, fordista, postfordista. (Neffa, 1999)

Este proceso de trabajo, junto con los factores del medio ambiente son los que originarán en mayor o menor medida los riesgos profesionales o factores de riesgo presentes en el puesto de trabajo; ambos elementos sumado a la organización y contenido del trabajo configurarán la carga global de trabajo.

La organización del trabajo puede entenderse a partir de la división social y técnica del mismo trabajo. La división social consiste en la separación o integración por una parte de las tareas de preparación de la producción y por otra parte de las tareas de ejecución. Las tareas de producción quedan en manos de los empleadores por intermedio del personal de dirección, y las tareas de ejecución (manual o intelectual) quedan en manos de los trabajadores en virtud de la subordinación jerárquica que establece el contrato de trabajo. (Neffa, 1998)

La división técnica del trabajo, se refiere a la mayor o menor separación de las tareas, asignando a cada trabajador en su propio puesto de trabajo la realización de una operación que debe

cumplirse en un tiempo dado. Es decir, a los trabajadores se le asignan distintas tareas que deben realizar en un tiempo dado, ya sean varias tareas al mismo tiempo u organizándolas por días y horarios. Esta división se refiere a la especialización de cada tarea dentro del mismo proceso de trabajo, que puede ser más o menos profundizada.

1.2 Carga global del trabajo

La carga global del trabajo es la resultante de los diversos factores del medio ambiente de trabajo y de las condiciones de trabajo, que están determinadas por el proceso, la organización y el contenido de trabajo vigente en la empresa. La carga global del trabajo está compuesta por tres dimensiones: física, psíquica y mental.

Los factores que determinan la carga de trabajo, definida como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral son procesos tanto físicos como mentales.

La carga global de trabajo no va a provocar los mismos efectos sobre todos los trabajadores de la empresa que ocupen puestos similares. Ésta repercute provocando efectos diferentes en cada uno de los trabajadores, en virtud de las características personales propias y particularmente según sus respectivas capacidades de resistencia y adaptación frente a los riesgos del medio ambiente de trabajo. (Neffa,1988)

1.3 La Carga Mental

El concepto de carga mental del trabajo adquiere cada vez mayor importancia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y a los avances tecnológicos, que suponen la exigencia de mayor trabajo mental o intelectual frente a las exigencias físicas más tradicionales.

Hay que tener en cuenta, no sólo las características de la tarea (dificultad) asignada en el puesto de trabajo sino también las capacidades y los recursos de los que disponga la persona para hacer frente a las demandas de la misma.

La carga mental está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe procesarse en un puesto de trabajo, es decir, al grado de información que recibe el trabajador para desarrollar su tarea. Dicho de otro modo, un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad cognitiva.

La carga mental es un concepto psicológico abordado en sus orígenes por la Psicología del Trabajo. Los primeros estudios específicos de Carga Mental pertenecen a Jahns (1973), Rolf (1976) y Leplat (1977). Etimológicamente la palabra carga proviene del latín Carrus: vehículo de transporte terrestre. Su sustantivo femenino “Carga” significa aquello que puede ser soportado por una persona o cosa.

Respecto a las definiciones dadas por autores referentes de la Ergonomía se optó por la definición de Moray (1979)

“La carga mental es el resultado concreto de la interacción entre un sujeto específico y una tarea específica respondiendo a la diferencia entre la cantidad de recursos de procesamiento dedicados a la realización de la misma y a la capacidad total del organismo.”(Moray, 1979, p12)

El abordaje de Moray es interesante para este trabajo porque considera a la carga mental desde una situación real de trabajo.

Según el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2019), la carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias, expresa la carga mental de su trabajo.

Existen dos tipos de carga mental, la carga mental cuantitativa y cualitativa. La carga mental cuantitativa hace referencia a la cantidad de información o tareas a realizar por el trabajador en su puesto de trabajo, y la carga cualitativa se refiere, principalmente, al nivel de dificultad cognitiva requerido por las tareas a desempeñar (Díaz et al., 2012).

La sobrecarga cuantitativa ocurre cuando se deben realizar muchas operaciones en un corto período de tiempo. Esto puede deberse a una alta carga de trabajo, especialización y estandarización de las tareas que se deben realizar, la necesidad de mantener una atención constante, la presión del tiempo o un ritmo acelerado de trabajo.

La realización de tareas de procesamiento de información requiere diversos grados de atención individual, concentración y coordinación. La atención es necesaria, por ejemplo, para guiar y enfocar la percepción, buscar y seleccionar información relevante (entre todos los datos disponibles) para lograr los objetivos deseados. La ejecución del trabajo puede requerir atención a tareas o actividades en curso o múltiples actividades alternas y/o simultáneas. La concentración se refiere a la reflexión y atención prolongadas requeridas por la tarea (por ejemplo, en tareas monótonas, tales como el control de tablas o cuadros de cifras). La atención puede decaer por diversos motivos, ya sean laborales o ya sean personales (por ejemplo, sueño o descanso insuficiente). Se puede afirmar que algunas tareas que exigen atención compartida entre varias actividades simultáneas o que exigen captar datos e informaciones extrañas, difíciles de detectar o de encontrar, pueden ejercer grandes presiones sobre la persona y originar una tensión en ella que se manifieste en disminuciones de atención. (Díaz et al., 2012)

La carga de trabajo mental tiene efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales a corto, mediano y largo plazo que afectan el desempeño de los sujetos. Además hay evidencia de incremento en la presión sanguínea y ritmo cardiaco durante los periodos más demandantes del trabajo diario, como lo reportan en un estudio clásico con paramédicos (Jamner, Shapiro, Goldstein y Hug, 1991). En cuanto a respuestas conductuales, Conway, Vickers, Ward y Rahe (1981) encontraron que cuando la carga de trabajo es percibida como alta, los empleados incurren en conductas insanas que tienden a incrementar su activación, tales como fumar y beber café, comer en exceso o consumir bebidas alcohólicas.

Beltrán (2014), en el Manual básico de Seguridad y Salud en el Trabajo, señala que la consecuencia más directa de una carga mental de trabajo inadecuada es la fatiga mental, que aparece cuando, para realizar una tarea, el trabajador debe hacer un esfuerzo (mental o intelectual) prolongado, al límite de sus capacidades. Es decir, aparece cuando el esfuerzo que se le exige al trabajador excede su capacidad de respuesta. La fatiga mental se puede definir como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado. Ésta fatiga, que afecta al organismo como un todo, se traduce en una serie de disfunciones físicas y psíquicas, acompañadas de una sensación subjetiva de fatiga y de una disminución del rendimiento y puede presentarse a dos niveles diferentes: la fatiga normal o fisiológica y la fatiga crónica. Se puede considerar que, en algunas circunstancias y dentro de unos límites, la fatiga es normal. Cuando las condiciones de trabajo y

las exigencias mentales del mismo no están adaptadas a la persona que lo desempeña, la fatiga aparece como expresión de la necesidad de modificar la situación, ajustándola a las características de las personas.

Evaluación de la carga mental

Los indicadores de la carga mental se han determinado experimentalmente a partir de las reacciones del individuo frente a un exceso de carga. Pueden ser fisiológicos, de conducta o psicológicos. Es por ello que a la hora de la evaluación de la carga mental nos encontramos con tres tipos de métodos. Por una parte, las medidas de ejecución, las cuales se rigen por la cantidad de recursos que necesita una persona a la hora de realizar una tarea, ya que éstos van a determinar su ejecución. Por lo tanto, a mayor número de recursos, peor será la ejecución de la tarea. En segundo lugar están las medidas psicofisiológicas, estas medidas tratan de correlacionar los niveles de carga mental con variable psicofisiológicas como la tasa cardiaca o los potenciales evocados, y por último, las medidas subjetivas, consisten en que la persona que ocupa el puesto asigna mediante una escala el nivel de carga mental que éste percibe a la hora de realizar la tarea en función de las variables anteriormente comentadas (Capilla, 2016)

En síntesis, la carga mental en el trabajo es el conjunto de requerimientos mentales a los que se halla sometido el trabajador/a a lo largo de la jornada de trabajo, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para la realización de un trabajo, el concepto de carga mental es intuitivo y fácil de entender pero al mismo tiempo difícil de medir, es la disminución de la eficiencia funcional mental y física, que depende de la intensidad, la duración y la distribución temporal de la tensión mental.

Toda jornada laboral trae consigo un esfuerzo físico y mental, pero la mente al tener un esfuerzo elevado suele ser la que sufre más el desgaste y la sobrecarga del día a día. Por eso, hacer pausas de descanso en el trabajo permite recuperar energías por el desgaste realizado y potenciar la parte creativa.

1.4 La carga física

Por su parte, la carga física de trabajo se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que se somete el trabajador en su jornada laboral.

La carga física puede ser dinámica o estática. La carga dinámica existe cuando existe distintos movimientos de los músculos en la jornada de trabajo, por ejemplo, levantar cajas y moverlas de sector. Para evitar posturas inadecuadas se considerará que los mecanismos de accionamiento y control de las herramientas estén dentro del área de trabajo, y que la altura del plano de trabajo sea el adecuado, en función del tipo de actividad a realizar. (Navarra, 2002)

La carga física estática Se trata de un esfuerzo sostenido en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto periodo, como por ejemplo estar en una postura concreta como en el caso de un pintor que mantiene durante un cierto tiempo una posición determinada o un trabajador/a informático al estar sentado frente a la computadora en la jornada laboral. Aunque es más cómodo que el trabajo de pie, el trabajador debe mantener la columna lo más erguida posible para no tener dolores musculares y que el trabajo sea más ameno.

La carga física dinámica se da cuando hay una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en la actividad, como el esfuerzo desarrollado, por ejemplo, al andar o al transportar un carro. Este esfuerzo se mide por la energía consumida (pérdida de peso, energía de movimiento, etc. (Navarra, 2002)

La fatiga física o muscular es la disminución de la capacidad física del individuo debido bien a una tensión muscular estática, dinámica o repetitiva, o bien a una tensión excesiva del conjunto del organismo o bien a un esfuerzo excesivo del sistema psicomotor. Trabajar es sinónimo de fatiga. La fatiga es la consecuencia lógica del esfuerzo realizado, y debe estar dentro de unos límites que permitan al trabajador recuperarse después de una jornada de descanso. Este equilibrio se rompe si la actividad laboral exige al trabajador energía por encima de sus posibilidades, con el consiguiente riesgo para la salud. (Navarra, 2002)

Las exigencias en los puestos de trabajo, en sus distintas dimensiones de carga de trabajo puede afectar negativamente a las/los trabajadores/as. El cuerpo y la mente al estar en constante trabajo ya sea por diversos pensamientos, el deber recordar cosas, hacer fuerza porque el puesto lo amerita, lleva a que los trabajadores sufran consecuencias en términos de salud. Una elevada carga física y/o mental puede llegar a perturbar las actividades mentales, afectivas y relacionales

del trabajador (Neffa, 1988), y esto puede llevar a provocar errores o tomar decisiones incorrectas, alterando la eficiencia del proceso de trabajo y generando consecuencias respecto de las cargas físicas y mentales en la salud de los trabajadores.

La adopción de determinadas posturas de trabajo influirá sustancialmente en el grado de esfuerzo requerido para realizar un trabajo. Por ejemplo, una mala postura puede provocar un esfuerzo estático excesivo de ciertos grupos musculares, produciendo fatiga y sobrecarga. (Navarra, 2022)

I.5 Antecedentes de la cuestión

Luego de la conceptualización de proceso de trabajo, carga mental y física, se presentará en el siguiente apartado estudios previos realizados sobre el trabajo en el sector de almacenes. Dentro de la empresa utilizada se le llama almacén a un sector distinto al área de logística, pero en los estudios encontrados sobre el tema se nombra al sector logística como un área que abarca también al sector de almacenes.

Con relación a la carga mental en trabajos de ordenamiento y control de stock se encuentra el trabajo de García de la Rosa (2017) que investiga el área de logística de una empresa. La autora muestra que la Carga Mental de Trabajo surge no solo por realizar un número elevado de tareas en el puesto de trabajo, sino que también, tiene su origen en variables subjetivas, es decir, de lo que padece la persona por fuera del ámbito laboral. La autora señala que es importante que en el área de trabajo haya una cantidad asequible de tareas específicas y que se puedan realizar con tranquilidad y que también el lugar de trabajo sea adecuado, para conseguir el bienestar de los trabajadores/as.

Asimismo, en el trabajo de Capilla (2016), se muestra que en el área de almacén existe un riesgo asociado a la carga mental en los distintos puestos de trabajo del sector de almacenes, y el que tiene mayor problema es el puesto de preparación, porque los empleados/as deben contar con la información necesaria o con el manual de procedimientos para poder llevar a cabo la tarea.

Las investigaciones de García de la Rosa (2017) y Capilla (2016), plantean que las áreas de almacén cuentan con un promedio alto de carga mental de trabajo, de acuerdo a las tareas requeridas en los puestos. Las tareas que mayor carga mental presentan pueden identificarse en atención a los usuarios de otras zonas de trabajo, la recepción de insumos por parte de los proveedores, el control de la mercadería que ingresa a la planta, el orden de cada material en el sector correspondiente, y la carga de nuevos pedidos o urgencias al sistema de gestión que se utilice.

Siguiendo esta línea Rocha (2005), llevó a cabo un estudio con 52 trabajadores industriales mexicanos procedentes de distintas empresas, donde se exploró esta variable de carga mental y niveles de alteración, a partir de la aplicación de encuestas de forma personal a los trabajadores.

Lo que Rocha descubrió fue que los trabajadores/as con mayores tareas extralaborales y aquellos con mayor exposición en el tiempo a un factor de riesgo presentan altos niveles de carga mental y de fatiga.

Este autor comprobó que existe una relación entre la percepción que tienen los trabajadores de la carga mental en la realización del trabajo y los problemas de atención, memoria, ansiedad, depresión y fatiga mental, destacando la importancia de cuidar la integridad mental de los trabajadores, ya que afirma que esto impacta en su beneficio y en la productividad de las empresas.

En el trabajo de Marrero González (2015) “Carga mental de trabajo y Hábitos de vida saludables”, la autora llega a la conclusión de que el trabajador puede tener hábitos de vida saludable, dentro y fuera del trabajo, pero, igualmente, puede sufrir problemas de carga mental, porque llega un momento en el que se sentirá frustrado por no poder continuar con las tareas de forma correcta y óptima por sentirse sobrepasado. El aporte de este trabajo es que nos detalla que aunque un trabajador/a lleve una vida saludable y sin preocupaciones dentro de su ámbito laboral sufrirá problemas relacionados a la carga mental.

Tomando los trabajos de De la Rosa (2017), Rocha (2005) y Marrero González (2015) se llega a la conclusión, de que los trabajadores del sector logístico/almacén presentan niveles de carga mental que pueden ser influidos por otras variables por fuera del trabajo que generan que la carga sea más aguda y también por las tareas de memorizar, ordenar, entregar pedidos dentro de su ámbito laboral.

Por otro lado, en relación a la carga física de trabajo, el trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España en el área de logística en el año 2016, señala que en las áreas de almacén o logística los mayores accidentes se dan por el sobreesfuerzo físico, es decir, golpes, levantamiento de objetos pesados, posturas forzadas, tareas repetitivas. Las distintas exigencias que tienen los trabajadores/as desde su sector de trabajo son las que provocan carga de trabajo, ya sea mental o física dentro del área.

Siguiendo la misma línea, el trabajo del Instituto de Seguridad y Salud laboral de Murcia en el año 2018, señala que uno de los riesgos más importantes del operario/a de almacén se produce cuando la manipulación de cargas se realiza de manera manual en tareas de levantamiento de cargas, transporte de elementos y traslado de la mercancía, generando un riesgo ergonómico.

I.6 Metodología

El objetivo general de la investigación es caracterizar el proceso y la organización del trabajo y los componentes de carga mental y física en los puestos de trabajo del área almacén de la empresa “Lácteos del Sur” en el año 2022

Los objetivos específicos que nos planteamos pueden resumirse de esta manera:

- ✓ Describir el proceso y la organización del trabajo de la empresa “Lácteos del Sur” y, específicamente, del sector de almacén
- ✓ Identificar y caracterizar los componentes de cargas físicas y mentales de los puestos de trabajo del sector almacén
- ✓ Indagar sobre los componentes de carga mental y física en los distintos puesto del área de almacenes

En función de los objetivos descriptos se utiliza para la presente investigación un diseño cualitativo, ya que se lo considera el más adecuado para alcanzar los objetivos propuestos. El método cualitativo permitirá conocer las perspectivas de los trabajadores/as, en relación a los componentes de carga mental y física del trabajo, en su contexto real de actividad y en relación a las consecuencias en términos de salud. Como señala Vasilachis (2006):

“La investigación cualitativa se interesa por la forma en la que el mundo es comprendido, experimentado, producido; por la perspectiva de los participantes, por sus sentidos, por sus significados, por su experiencia, por su conocimiento, por sus relatos (...). Emplea métodos de análisis flexibles y sensibles al contexto social en que los datos son producidos (...) Busca descubrir lo nuevo y desarrollar teorías fundamentadas empíricamente, y es su relación con la teoría, con su creación, con su ampliación, con su modificación y con su superación lo que la hace relevante. Intenta comprender, hacer el caso individual significativo en el contexto de la teoría, provee nuevas perspectivas y sobre lo que se conoce, describe, explica, elucida, construye y descubre” (Vasilachis de Gialdino, 2006:-29)

Como técnicas de investigación seleccionadas se utiliza la entrevista semiestructurada a trabajadores del sector almacenes, la observación directa del proceso productivo y de trabajo y el análisis de documentos de la empresa.

Asimismo se adoptó un método flexible, que según la autora Nora Mendizábal, citada en Vasilachis de Gialdino (2006), permite la posibilidad de que en el transcurso de la investigación aparezcan situaciones nuevas vinculadas con nuestro tema de estudio que impliquen cambios en las preguntas de investigación y en el propósito de la misma. En nuestro caso, las preguntas fueron realizadas de manera completa y no debimos cambiarlas.

Las fuentes de investigación en las que nos basaremos se diferencian según los objetivos planteados. Para nuestro primer objetivo “Describir el proceso y la organización del trabajo de la empresa “Lácteos del Sur” y del sector de almacén, utilizaremos como fuentes la observación directa del área de trabajo y la lectura de documentos de la empresa, para mostrar como es el proceso de trabajo y su organización.

Para responder a nuestro segundo objetivo “Describir los componentes de cargas físicas y mentales de los puestos de trabajo del sector almacén” recurrimos a los testimonios de los 8 trabajadores/as y un jefe del sector entrevistado.

En relación a la selección del caso a estudiar, se eligió esta empresa por tener accesibilidad, además de que el sector almacén de la planta de Longchamps no es conocido ya que se instauró hace pocos años y queríamos mostrar su importancia en una empresa líder en el mercado, con gran injerencia en la región.

La unidad de análisis está compuesta por los trabajadores y trabajadoras del sector de almacén de la empresa láctea. En total son 8 trabajadores del sector, distribuidos en 6 áreas distintas (ventanilla, recepción, control, administración, repuestos, insumos). Son 7 hombres y 1 mujer. Dado el número reducido de trabajadores, entrevistaremos a la totalidad trabajadores/as para conocer cuáles son los componentes de carga mental y física. Según testimonios de compañeros, si se ausenta algún trabajador, hay una rotación de personal para cubrir el puesto, es decir, que todos conocen las tareas de las 6 áreas. El trabajador del sector insumos, es el seleccionado por el jefe del sector para cumplir con las tareas de las otras áreas cuando un compañero no se encuentra disponible.

A continuación se presentan los entrevistados, según el área del sector de almacén donde trabajan y su antigüedad en la empresa:

Entrevistado N°	Área donde trabaja actualmente	Antigüedad
1	Insumos	30 años
2	Control	25 años
3	Administración	25 años
4	Ventanilla	23 años
5	Recepción	25 años
6	Repuestos	23 años
7	Jefe del sector	40 años
8	Administración	25 años

CAPITULO II

II. 1 Breve historia de la empresa

La empresa “Lácteos del Sur” es una empresa líder en la elaboración y comercialización de productos alimenticios que se distingue por su calidad. Es una marca líder en el mercado interno. Fue fundada en Buenos Aires, el 29 de octubre de 1929. En 1942 se reconfigura como sociedad de responsabilidad limitada, denominada “Lácteos del Sur” srl. Durante esa década, la compañía

evolució a un ritmo constante, que obligó a aumentar el número de empleados y cambiar su denominación social¹

Lácteos del Sur es reconocida nacionalmente como una de las mejores empresas productoras de leche. Gracias a este prestigio alcanzado en el país, pudo extender su mercado en el exterior y ya posee una trayectoria de más de 20 años comercializando sus productos, teniendo como clientes a Brasil, Estados Unidos, Rusia, México, Argelia y Chile. Sus principales productos de exportación son la leche en polvo, entera y descremada, la manteca, los quesos duros.

Según información oficial de la empresa, “Lacteos del Sur” cuenta con 6 plantas de clasificación, 7 plantas elaboradoras (Villa Mercedes, Canals, Gral. Rodríguez, Longchamps, Tandil, Trenque Lauquen, Leubuco), 590 tambos certificados libres de tuberculosis, 3 depósitos de maduración de quesos y, 12 centros de distribución. Su producción actual alcanza más de 3,8 millones de litros de leche procesados por día.

Uno de los ejes de crecimiento de “Lácteos del Sur”, fue el constante desarrollo y lanzamiento de nuevos productos en el mercado argentino.

Así, en 1960 comienzan a procesar leche pasteurizada y en 1961 comienza a vender la leche pasteurizada en las primeras botellas de vidrio.

En 1963 comienza a elaborar yogur en Argentina, en 1967 comienza a elaborar dulce de leche y se reemplaza la botella de leche verde por una transparente litografiada. En 1968 reemplaza la botella por el sachet. En los años 1970 empieza a producir Leche en polvo-manteca-leche reducida en lactosa. En 1982 impone el sello de calidad LS en sus productos y en los años 1990 lanzan al mercado la leche ultrapasteurizada, la leche cultivada y la leche con hierro.

En 1996 concreta una alianza con el Grupo Danone para la elaboración, comercialización y distribución de las líneas de yogures y postres de la marca argentina.

El caso que en esta investigación seleccionamos se refiere al Área de Almacén de la planta de Longchamps. Esta es una de las plantas más grandes que tiene la empresa, de similares dimensiones que la ubicada en General Rodríguez. Ésta tiene como función que la empresa cuente con los insumos necesarios y correspondientes para todas las áreas, como laboratorio, limpieza, maquinaria, logística. Sin este sector, la planta no podría llevar a cabo sus actividades correctamente, porque deben acceder a los insumos necesarios que provee el área de almacén.

¹Información obtenida de la página web de la empresa

La función del área de almacén, según los documentos internos de la empresa es manejar todos los insumos de las distintas áreas de la planta e información de manera ordenada y cautelosa, ya que a la menor equivocación, toda la tarea se vuelve errónea. Por ejemplo, si en el área de control al verificar un producto el número de parte no coincide con la descripción, puede llevar a que falte una parte de alguna maquina o se haya pedido otra por error. Por eso las tareas que se realizan allí necesitan de mucha concentración, tranquilidad y un lugar de trabajo relajado porque el sector de almacén se encarga de que el listado de pedidos de insumos de las otras áreas de la planta se encuentre completo, y que a la hora de repartir cada uno de los materiales no falte ninguno.

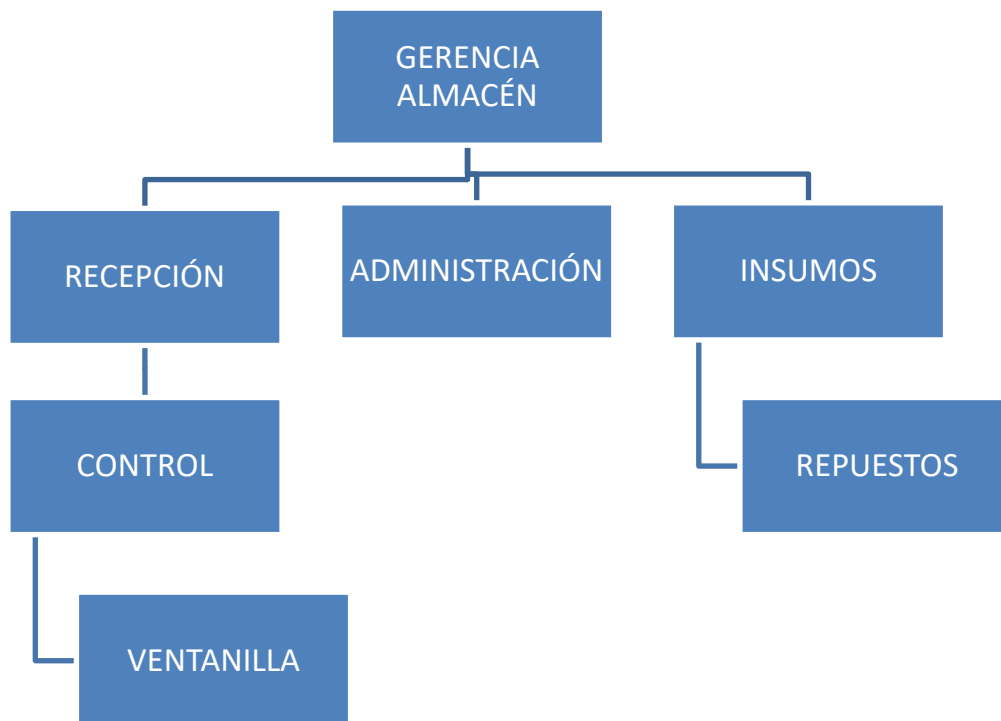
II.2 Proceso y Organización del Trabajo: La carga global en las diferentes áreas del sector almacén: La mirada de los entrevistados

El proceso de trabajo es la actividad que desarrollan los trabajadores para lograr bajo ciertas condiciones, los objetivos propuestos por sus superiores. A continuación describiremos el proceso y organización del trabajo de las distintas áreas del sector almacén.

El sector de almacén de esta planta tiene como función almacenar los distintos insumos, ya sea partes pertenecientes a las maquinas, materiales de limpieza y diferentes objetos para el cuidado personal como guantes.

El sector de almacén se encuentra dividido en diferentes áreas que cumplen distintas funciones que se presentan en el siguiente esquema.

ORGANIGRAMA SECTOR ALMACÉN



FUENTE elaboración PROPIA en base a documentos aportados por la planta

De acuerdo a nuestra observación del proceso de trabajo y los testimonios de los trabajadores/as podemos caracterizar cada una de estas áreas de la siguiente manera:

- Sector administración: su tarea es cargar en el sistema todas las urgencias, especificaciones y requerimientos de los distintos sectores de la planta como la autorización y compra de indumentaria, etc. Por ejemplo, allí se planifican los pedidos en base a la cantidad de indumentaria que es requerida por los distintos sectores de la planta.
- Sector Insumos de productos varios²: se encarga de la compra de insumos de limpieza, laboratorio, químicos, reparaciones, planificación de los insumos varios del día a día, separado por categorías, desde jeringas, barbijos, cofias, protectores auditivos, lentes, guantes (parte seguridad) también químicos para los sistemas de higiene de máquinas. Se planifica la compra mensual en base a las cantidades que los trabajadores retiran del sector
- Dentro del sector Insumo, se encuentra el subsector Repuestos: sector encargado de la planificación de los repuestos de máquinas envasadoras y de elaboración. Los planer, que son los listados utilizados por el personal de mantenimiento planifican preventivos (rodamientos, cintas transportadoras, partes puntuales de máquinas, juntas). Se hace una compra planificada según los preventivos semestrales, mensuales de los planer. Se realiza una compra para el uso diario también, para trabajos correctivos, para tener los repuestos al día, sin que falte ninguno.
- Sector recepción: es la “cara visible” de la planta, recibe al proveedor que trae los insumos. Se encuentra dividida en dos zonas diferentes. La zona de control es la que recibe al proveedor y al personal. La zona de recepción recibe los remitos y por medio de una plataforma (Oracle) emite un formulario que se llama “conteo” (formulario que el control utiliza para verificar la mercadería que ingresó o que se encuentra en proceso de ingreso, en base a la orden de compra que menciona el conteo).

² No son productos para la producción en sí, sino que son insumos de limpieza como también motores para las máquinas, no son yogures

- Dentro del sector de Recepción se encuentra el subsector Ventanilla: es donde el personal de planta retira sus pedidos, desde la ropa hasta los insumos que utilizan, como los del limpieza, repuestos de máquinas, productos químicos, herramientas.

Todos los trabajadores provienen de distintas áreas de la planta de Longchamps, ya que hubo personal que se jubiló o tomaron la decisión del retirarse voluntariamente de la empresa, entonces los puestos se ocuparon con el personal interno de la empresa. Como nos cuenta un trabajador del sector.

La planta de Longchamps trabaja bajo el Convenio Colectivo de la Industria Láctea 2/88.

Según el Artículo N°47 del CCT, la jornada máxima semanal de trabajo del personal comprendido es de 44 horas semanales, percibiendo su remuneración como si trabajase 48 horas.

Si los días sábados la jornada superase las 13 horas, se abonan al 100 por ciento.

Los descansos para los trabajadores/as que realicen 8 horas de corrido, tendrán una pausa paga de 20 minutos a mitad de jornada (Art 6, CCT).

En relación a la remuneración, el CCT de la Industria Láctea indica en su art 44, que el cálculo de la remuneración se hará sobre la base de 26 jornales, el sueldo mensual se dividirá por 26 dando como resultado lo que el trabajador y trabajadora recibe en mano como salario neto.

En relación al descanso un trabajador nos contó:

“Cada día es diferente, un día puedes tener mucho trabajo y no paras a almorzar y otro día podemos parar un rato antes a almorzar y por la tarde compartir un mate” (entrevistado número 2)

Las tareas de todos los puestos son asignadas por su jefe, que es reconocido por los empleados/as como el “N+1”, utilizan esa característica ya que la inicial “N” es por la palabra nomina y el +1 es para identificar al jefe, es decir, que el jefe es el que se encuentra por arriba de la nomina de trabajadores.

“Le decimos N+1 porque se encuentra por encima de nosotros, es un escalafón más alto” (entrevistado número 1)

Los mismos trabajadores acomodan sus tiempos para poder cumplir con sus responsabilidades, según lo dicho por un trabajador:

“Gracias a Dios los tiempos podemos acomodarlos como queremos, nuestro jefe nos da la libertad y autonomía para poder manejarnos como deseemos” (entrevistado número 4)

III.3 Medio Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo involucra no solo el espacio físico donde se desenvuelven los trabajadores y trabajadoras, sino también otros aspectos como los ruidos, iluminación, las relaciones con los pares, la buena comunicación, entre otras.

Dentro del área de almacenes, luego de llevar a cabo el trabajo de observación directa de un día laboral normal, pudimos destacar ciertas irregularidades dentro del mismo.

En relación al medio ambiente de trabajo, todos están de acuerdo que la luminaria es correcta, solo les genera incomodidad cuando no han descansado bien, ya que al ser tan fuerte la luz, les provoca dolores en los ojos dificultando la vista, por ello algunos trabajadores que se encuentran por fuera de la empresa, al entrar a la fábrica apagan por 10 minutos la luz para sentir cómoda la visión. En nuestro trabajo de observación, pudimos notar que la luz si es un poco fuerte y que causa una mínima molestia en la visión al estar muchas horas utilizándola. Nuestro entrevistado nos indica:

“Luego de estar varias horas con la luz fuerte, al salir afuera a la luz del sol sentís en la vista las manchas negras como de haber forzado todo el día la visión” (entrevistado número 8)

En relación a la luminaria, otro entrevistado considera que es excesiva pero que no dificulta la cotidianidad de su trabajo. Sobre esto nos cuenta:

“La luminaria es excesiva, no dificulta mi trabajo pero al mirar la luz natural del sol fuerzo mucho la vista” (entrevistado número 4).

En cuanto al sector de recepción, nuestro entrevistado nos cuenta que los días de calor son los más complicados para trabajar:

“Los días de calor son muy complicados, el tener que entrar y salir de la fabrica para recibir los camiones con los pedidos hace que muchas veces me descomponga” (entrevistado número 6)

Cada sector cuenta refrigeración, cuando nos indican que son días complicados para trabajar se refieren que si pasan mucho tiempo afuera esperando algún pedido, al entrar a la fabrica y tener un golpe de frio les genera un malestar, lo mismo pasa cuando salen afuera después de haber estado mucho tiempo con el aire acondicionado.

En relación a la luminaria, nos indicó que es una persona fotofobica por la luz blanca, si trabaja en el turno nocturno le molesta bastante la luz.

“La luz de lleno es terrible, utilizo filtro UV pero me molesta bastante la vista, a veces apago la luces que vienen de la heladera para que no me de en la cara cuando estoy trabajando”. (Entrevistado número 6)

Los puestos de trabajo del sector de almacenes en la planta de Longchamps: una mirada detallada

Sector insumos

A continuación se detallará un día normal de trabajo de este sector.

En primer lugar consiste en iniciar la mañana poniéndose sus ambos, protectores, borcegos y guantes. El trabajador de este sector debe chequear emails del día anterior, si existe una urgencia debe darle curso para estar al tanto de la misma. Si no existe ningún tipo de urgencia, el empleado debe corroborar todos los insumos dentro de su radar, mirar la lista de pedidos del mismo o si fueron solicitados. El personal del sector de insumos puede acompañar a sus compañeros si precisan ayuda, se les presta ayuda en las reparaciones y se gestionan las salidas. Luego si su jefe no les ha asignado tareas especiales, deben continuar con sus responsabilidades. También se encargan de comunicarse con los proveedores cuando se necesita una reparación. Utilizan los autoelevadores para transportar cada caja con los pedidos correspondientes de ese día. Un empleado nos contó un poco más en la entrevista:

“Es el día a día, si hay cosas que se rompen, el personal de mantenimiento busca los repuestos, estos pueden estar o no, si es que no se encuentran en planta, el sector de insumos que cuenta con mayor conocimiento sobre repuestos ayuda en la búsqueda” (entrevistado número 1)

Si existe una urgencia y el repuesto no se encuentra en planta, deben ser pedidos, aunque la mayoría son importados.

El trabajador de éste sector debe memorizar varias tareas a la vez. Es un lugar estratégico, se debe concentrar en su trabajo y a la vez prestar ayuda en otras áreas si ocurren problemas con máquinas que no son de la categoría. En el trabajo de observación directa pudimos ver que este puesto requiere de suma concentración. Al respecto de este tema, el trabajador nos dijo:

“Como estas en un lugar estratégico, vos te querés concentrar en tu trabajo, pero si a la vez existen problemas con maquinas de otra categoría, te terminas involucrando ya que tenemos un poco mas de conocimiento, Si interactúas con los demás, te salís de tu foco” (entrevistado número 1)

Se trata de un puesto donde el personal ayuda en todo momento a los demás puestos de trabajo, ya sea respondiendo una pregunta, ayudando, buscando papeles o un repuesto que no encuentran en el depósito. Para poder trabajar de forma cómoda es necesario sentirse bien.

Los tiempos estipulados para realizar cada tarea son propuestos al iniciar el día laboral, los trabajadores/as se organizan para que cada tarea pueda ser cumplida dentro del horario de trabajo y que no queden sin finalizar.

Los trabajadores/as consideran que trabajan bajo presión porque la producción y su puesto de trabajo requieren de mucha atención y los tiempos son cortos, por ejemplo, los insumos de laboratorio son específicos, si no se encuentran disponibles, no se generan la cantidad de ventas correspondientes ocasionando presiones de todos los demás puestos porque no funcionan las máquinas o por la falta de químicos.

Los trabajadores se consideran a ellos mismos un “cuerpito con muchos brazos” ya que todos los sectores recaen en ellos. La presión laboral no es por parte del jefe sino de la propia organización del trabajo ya que los trabajadores y trabajadoras al tener tantas tareas que cumplir a la vez, con tiempos y días estipulados provoca que tengan la responsabilidad de amoldar las horas del día para poder cumplir con todos los objetivos, aunque el jefe les de la libertad de utilizar el horario como gusten, ellxs tienen la presión de terminar todo en horario ya que no utilizan horarios extra laborales para realizar tareas.

Sector Administración

Las tareas del sector de administración son muy similares al sector ventanilla. Todos los sectores utilizan el mismo software para organizar el stock y los productos.

La persona asignada en Administración además se encarga del relevamiento de las necesidades de reposición de vestimenta de trabajo del resto del personal. Muy pocas veces los problemas son comunicados a su superior ya que, gracias a la autonomía que él les asigna, pueden resolverlos de la manera que prefieran.

Todo el personal del sector de administración comenzó con un contrato por 3 meses, luego fueron renovados por 6 meses hasta tener actualmente un contrato por tiempo indeterminado.

Todos los trabajadores del sector almacén provienen de otras áreas como producción y recursos humanos, en el caso del personal de almacén, hay gente que se jubiló, hubo retiros voluntarios, entonces se completó con la gente interna. El jefe elige en base a la capacidad de trabajo, pero luego el sindicato es el que impone a las personas.

Sector Ventanilla

En el sector de ventanilla se encuentra actualmente una mujer ocupando el único puesto de trabajo del sector. Al comenzar la mañana, espera dentro de su oficina a que el personal interno o externo del depósito se presente para hacerles la entrega en mano de sus pedidos, como repuestos o elementos de protección personal. La persona que retire su pedido utiliza para manipular dichos elementos guantes de protección para químicos y anticortes, ya que se manejan diferentes tipos de repuestos y de insumos. Este sector se encarga de la entrega en mano de cada pedido de los trabajadores.

Su contrato desde el principio de la relación laboral fue por tiempo indeterminado, su horario laboral es de 8 horas y eventualmente de 12 horas cuando surge algún problema o falta por parte de compañeros, esas horas extra son abonadas al 100% ya que las realiza luego de su jornada laboral, ya que las entregas pueden realizarse en cualquier momento del día. Los horarios laborales pueden ser de 6 am a 14 pm, de 14 pm a 22 pm y de 22 pm a 6 am.

Para el cumplimiento de entrega de paquetes y pedidos en este sector no existe un protocolo, cada día es diferente y se lleva a cabo de distintas maneras. La entrevistada nos cuenta:

“Unos días tenemos mucha cantidad de trabajo y otros días son súper tranquilos, que me la paso tomando mates y descansando” (entrevistada número 4)

Lo que nos cuenta una empleada es que los tiempos de trabajo son a demanda, dependiendo de lo que soliciten. Nos cuenta la entrevistada:

“Cuando sé que no voy a llegar, lo aviso, sé lo que puedo hacer y lo que no, no me sobreexijo, hago hasta dónde puedo, creo a veces que trabajo mucho bajo presión” (entrevistada número 4)

Sector Recepción y Control

La zona de recepción es la cara de la planta, este sector se encuentra dividido por dos zonas distintas, la zona de control y la zona de recepción. La zona de control que es la que recibe a los proveedores y al personal de otras zonas de la fábrica que vienen en búsqueda de sus pedidos.

La zona de recepción recibe los remitos con los pedidos que se necesitan y por la plataforma que utilizan emiten un formulario llamado conteo donde se verifica la mercadería entrante y saliente.

Como nos indica el entrevistado:

“Utilizamos plataformas internas del grupo, nuestra mayor herramienta es el Excel, pero nuestros sistemas de gestión para pedir los diferentes productos son Oracle o Infor” (entrevistado número 3)

En este capítulo pudimos visualizar un día de trabajo del área de almacén, mostrando cada paso que utilizan los trabajadores para cumplir sus tareas de manera adecuada, comenzando por recibir los pedidos de los diferentes sectores de la planta general, cargando dicha lista de pedidos a los programas que utilizan para acomodar de forma organizada todos los pedidos.

Luego que reciben los pedidos, son acomodados en los muebles enumerados por zona, por ejemplo laboratorio, maquinas, limpieza. Como nos cuenta un trabajador:

“La estantería se encuentra enumerada y separada por zonas como laboratorio, maquinas, limpieza, químicos” (entrevistado número 5)

En modo de síntesis, luego de observar directamente un día de trabajo, pudimos visualizar que cada tarea que llevan a cabo cada puesto del área de almacén no son solo tareas individuales sino que también son grupales, porque si por ejemplo el puesto de control no lleva un chequeo de stock todos los días provoca que por ejemplo el puesto de ventanilla y recepción no puedan entregar los pedidos a las demás áreas de la planta de manera correcta y rápida. Deben llevar a cabo de forma lineal y completa las tareas para no atrasar o perjudicar a otro puesto de trabajo de la misma área.

Capítulo III

Componentes de carga física y mental en los distintos puestos del sector almacén

En este capítulo analizaremos los componentes de carga mental y física en los distintos puestos del sector.

La carga mental puede encontrarse presente en cualquier tipo de actividad, si bien es cierto que se la relaciona más frecuentemente con las ocupaciones de tipo intelectual, cualquier tarea aunque solo sea física, implica un esfuerzo mental para poder llevarla a cabo.

En todo puesto de trabajo se reciben una serie de señales que el trabajador debe percibir e interpretar de manera correcta ya sea ordenes de trabajo, documentos, etc.

IV. 1 Componentes de Carga Mental

Los trabajadores de los distintos sectores del área almacén tienen un pensamiento en común; sienten que trabajan bajo presión. Cuando hablan del “trabajo bajo presión” no se refieren a la actitud de su jefe sino que se refieren a los ritmos impuestos por la organización del trabajo ya que si no cumplen con su deber, atrasan a tus compañeros. Es un circuito que funciona de manera grupal.

“Siento que trabajo bajo presión, pero no por parte de mi jefe sino por parte de lo que es mi trabajo en si, si algo nos falta hay que buscar una solución rápida para no discutir con el cliente y eso genera un poco de molestia si sabes que esta complicada la situación” (entrevistado número 4)

El sector de insumos puede tener ciertos problemas a la hora de resolver sus tareas porque si existe una falla de una maquinaria, un insumo que no llegó en día y horario pactado, provoca que no se puedan cumplir los objetivos de ventas de la planta, y eso lleva al trabajador a sentirse frustrado, recibir presiones por parte de su jefe o sus propios compañeros. Todos los trabajadores y trabajadoras conocen los objetivos de ventas ya que son actualizados y comunicados

directamente. El empleado fuerza su cabeza para poder resolver todos los problemas que le confiere su trabajo, provocándole un cansancio mental muy alto.

“Somos un cuerpito con muchos brazos, en donde algo falla recae en nosotros, eso genera presión por parte del trabajo en si. Los que no conocen nuestro trabajo nos presionan para que consigamos repuestos” (entrevistado número 1)

Si tomamos a los trabajadores del sector de ventanilla nos indican que solamente se concentran en su propia tarea, sin importar los otros puestos de trabajo, ya que en su contrato solamente pactaron abocarse a su tarea completamente. No existe conflicto con los otros sectores solo que estos trabajadores charlaron con su jefe el solo ocuparse de sus tareas ya que es mucho el trabajo. Como nos indica un entrevistado:

“Cuando firme el contrato, pedí estar abocado a mis tareas completamente” (entrevistado número 4)

El sector administración nos indica que solo se concentran en una tarea a la vez, estipulando los tiempos que necesitan las tareas, teniendo prioridades y retrasando otras tareas. En relación a este tema, la trabajadora nos indica:

“Yo sé cuáles son mis prioridades, algunas tareas puedo retrasarlas ya que para su entrega se pautan meses o semanas, algunos pedidos son de un día para el otro” (entrevistada número 8)

Mayormente el tiempo para realizar las tareas es manejado por los mismos trabajadores. Al iniciar el día laboral, se ubican delante de la pizarra con las tareas divididas y así organizan el día de manera grupal, el jefe del sector es el que deriva cada tarea y los trabajadores/as solo tienen la obligación de cumplirlas.

En este sentido, se puede sostener que estos trabajadores para desempeñar su trabajo de manera correcta necesitan altos grados de atención, concentración debido a que si surge una equivocación provocan atraso en el trabajo de sus compañeros.

Para sintetizar este apartado, podemos indicar que luego del trabajo de observación, las funciones del puesto de trabajo que implican mayor desgaste mental para la mayor parte de los trabajadores y trabajadoras del área de almacén son las tareas de procesamiento de información, la toma de decisiones, la lectura y chequeo de datos, así como también la interrupción de las tareas.

IV. 2 Componentes de Carga Física

La Carga física de trabajo se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que se somete el trabajador en su jornada laboral.

La carga física es un componente del sistema de trabajo en el que operan dos variables importantes, los requerimientos físicos del trabajo impuestos al trabajador y la respuesta de éste a través del esfuerzo físico o trabajo muscular.

Cuenta como carga física el esfuerzo humano directo (levantamiento, colocación) como indirecto (empuje, tracción, desplazamiento).

El trabajador del área de insumos nos indica que trabaja sentado y también en el día camina de un sector a otro para poder mover los pedidos que llegan a la fábrica. Le molesta que los sectores se encuentren tan alejados y que muchas veces necesite utilizar herramientas que no se encuentran disponibles, generando atraso en los tiempos prefijados para las tareas

“Me molesta tener los sectores tan alejados uno de otro, muchas veces dependemos del autoelevador y este no se encuentra disponible, y hasta que seguridad e higiene te habilite otro se pierde tiempo” (entrevistado número 1)

Los trabajadores se incomodan ya que algunos de sus insumos o materiales necesarios deben buscarlos en el almacén que se encuentra en el exterior de la planta ya que las herramientas son compartidas con otros sectores.

“Muchas veces complica que tengamos pasillos angostos ya que las maquinas no entran pero siempre nos la rebuscamos” (entrevistado numero 2)

Los trabajadores al tener algún tipo de complicación a la hora de necesitar alguna herramienta o insumo se ayudan entre si. Cuando los pasillos son angostos como nos señala en la entrevista, ellos mismos entran a pie con otro compañero o compañera y lo cargan a mano, mayormente esas cajas no cuentan con insumos pesados sino más bien livianos como lo son los barbijos o ambos. Todos los insumos se encuentran en cajones numerados.

“El depósito externo es incomodo a la hora de buscar insumos, por más que se dividen en cajones, estos se encuentran lejos, no hay mucho espacio físico” (entrevistado número 1)

El empleado del sector ventanilla considera que no sufre dolores relacionados al trabajo diario. La posición que utiliza para trabajar es sentado la mayoría del tiempo.

“Me la paso sentado todo el día, las sillas ergonómicas me facilitan el trabajo, no me duele la espalda gracias a ellas” (entrevistado número 4)

Siguiendo por la misma línea, nuestro entrevistado del sector administración nos cuenta que al trabajar ocho horas diarias frente a la computadora en la misma posición le provoca dolor de espalda, fatiga y dolor de cabeza.

“Trabajo 8 hs en la computadora encorvada, siempre me voy con dolor de espalda y cabeza, apenas salgo de trabajar necesito acostarme porque al otro dia no puedo moverme” (entrevistado número 8)

Considera que tiene todo lo necesario para su comodidad como la silla ergonómica, lentes, mouse anatómico y apoya muñeca pero que igualmente tantas horas en la misma posición le provocan malestar. Como nos indica en la entrevista:

“Cuento con todo lo necesario, sino le pediría las herramientas a mi jefe”(Entrevistado número 8)

En resumen, los trabajadores/as presentan una carga física estática en mayor parte porque su trabajo se basa en estar sentados frente a una computadora como el área de administración o al frente de la ventanilla en las entregas de pedidos. Es poca la carga dinámica, ya que solo se mueven cuando deben buscar algún tipo de caja o pedido en el almacén. En el trabajo de observación pudimos ver que cuentan con condiciones ergonómicas en sus posiciones de trabajo, lo cual coadyuva a que los trabajadores no manifiesten padecer malestares relacionados a su puesto de trabajo.

Reflexiones finales.

La presente investigación se propuso analizar y describir el proceso de trabajo, la carga mental y física de los diferentes puestos de trabajo del área de almacenes de una empresa láctea de zona sur del conurbano bonaerense. Se buscó analizar las diferentes partes del proceso de trabajo, la carga global de trabajo, las características del medio ambiente de trabajo y, específicamente, la carga mental y física de cada puesto de trabajo del área de almacén de la planta de Longchamps.

De acuerdo a nuestros objetivos específicos pudimos identificar los siguientes resultados de investigación:

Todos los puestos laborales del sector almacén tienen tareas similares, desde la recepción de distintos pedidos de otros sectores de la fábrica hasta la entrega de los mismos.

Los tiempos que utilizan para realizar su trabajo son organizados por los propios trabajadores según lo consideren adecuados. Toman al tiempo como algo automático para poder cumplir con los objetivos, aunque otras tareas están asignadas con horarios y días de entrega. Cada trabajador y trabajadora sabe cuáles son sus tareas de todos los días, no consideran necesario esperar a que el jefe ingrese a planta para que le asigne tareas, corroboran sus tareas de todos los días, de manera rutinaria, y cuando llega el jefe y suma nuevas tareas también las agregan a su día normal.

El proceso de trabajo se caracteriza por tener un ritmo continuo y a demanda de los diferentes sectores que forman parte de la misma planta. Como hallazgo luego de la observación pudimos notar que los trabajadores y trabajadoras realizan un esfuerzo mental para poder cumplir con todas las tareas en el horario laboral. Como el trabajo que vienen haciendo hace tiempo es el mismo, lo toman como algo automático pudiendo hasta hacerlo con los “ojos cerrados”.

Por otro lado, todos nuestros entrevistados nos contaron, que la intensidad del trabajo varía según las demandas; pueden estar trabajando sin parar un día y al otro poder compartir un mate con sus compañeros para hacer más ameno el día laboral entonces esto ayuda a que con un poco más de tranquilidad realicen sus tareas.

La carga global de trabajo no va a provocar los mismos efectos sobre todos los trabajadores de la empresa que ocupen puestos similares. Ésta repercute provocando efectos diferentes en cada uno de los trabajadores/as, en virtud de las características personales propias y particularmente según

sus respectivas capacidades de resistencia y adaptación frente a los riesgos del medio ambiente de trabajo. (Neffa,1988)

En cuanto a la carga mental, tratándose de una construcción multidimensional, se abordó tomando diferentes aspectos interrelacionados; a saber, las características de las tareas, la organización del tiempo de trabajo y las diferentes demandas que sufren los trabajadores y trabajadoras en relación a su sector laboral. En este sentido, hay que tener en cuenta no solo las características de la tarea sino que también es importante considerar en el análisis las capacidades y los recursos que disponga la persona para hacer frente a esas demandas.

En cuanto a la organización del trabajo, se visualizó que la jornada laboral comprende 8 hs o 10 hs de lunes a sábados inclusive según el Convenio de la Industria Láctea, teniendo pausas pagas de descanso de 20 minutos. Las tareas que realiza cada trabajador son pactadas con el Supervisor y organizadas por cada uno de ellos. El día de trabajo comienza luego de mirar la cartelera con las diferentes tareas que deben llevarse a cabo en el día laboral.

En relación a las consecuencias derivadas de la carga mental, ninguno de los trabajadores relaciona padecer algún trastorno asociado a las características del trabajo en sí, salvo una de las entrevistadas que tiene ftofobia, relaciona sus dolores de vista con la luminaria del sector de trabajo, poniendo el foco en las condiciones del medio ambiente.

En relación a la carga física, los trabajadores no tienen malestares relacionados con el trabajo salvo uno de los entrevistados que relaciona el estar mal sentado frente a la computadora como un dolor mismo que se deriva de su falta de atención a la hora de trabajar. En síntesis, la carga mental de trabajo del sector de almacén requiere de suma atención, concentración en las tareas, los trabajadores deben prestar atención a cada pedido que reciban, para poder enviarlos de manera correcta sin equivocación alguna. La carga física no es tomada por los trabajadores como algo que estén sufriendo, si bien nos cuentan en la entrevista que sufren dolor de espalda, utilizan de manera correcta todas las herramientas que les dispone la empresa para mejorar su posición de trabajo y ayudar en el levantamiento de las cajas de pedidos, ya que si no contaran con las herramientas eléctricas como los autoelevadores no podrían movilizar varios pedidos a la vez ya que resultaría imposible y los llevaría a tener dolores físicos.

Es importante remarcar que todos los empleados de la fábrica cuentan con toda la indumentaria correspondiente para trabajar, como lentes, guantes, protectores auditivos, ambos de color blanco y cascos para prevenir cualquier accidente de trabajo.

Cada una de las personas que conforman este sector de trabajo se encuentra satisfecha con la remuneración recibida en relación al trabajo realizado, eso es de suma importancia relacionado al bienestar del trabajador.

A partir de nuestros objetivos de investigación, podemos concluir diciendo que las condiciones de trabajo de la empresa “Lácteos del Sur” son consideradas adecuadas desde la percepción de los trabajadores para cumplir sus tareas y objetivos de cada día de manera cómoda y correcta. Aunque algunos de nuestros entrevistados concluyeron que cuentan con dolencias físicas, nos interesa para una futura investigación poder trabajar más exhaustivamente la relación del trabajo del sector almacén con la salud de los trabajadores.

Bibliografía consultada

Beltrán, P (2014). Manual Básico de Seguridad y Salud en el Trabajo. Riesgos generales y su prevención, Julio 2014. Editorial: Generalitat Valenciana

Capilla, C (2016). “Estudio de la Carga Mental de Trabajo en un centro logístico e intervención en un puesto de alto riesgo”. Publicado en línea, Universidad Miguel Hernández de Elche, Buenos Aires. P.p 2-35..

CCT de la Industria Láctea 2/88 (2024), disponible en <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.trabajo.gba.gov.ar/documentos/convenios/c02-88.pdf&ved=2ahUKEwim-8vastaHAXX-q5UCHQQdFl8QFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw1Im69YixAu13jPkIVpMIYP> [consulta: 19/07/2024]

Dalmau, I. (2004). “Evaluación de la carga mental en tareas de control”. En Anuario de Psicología. Universidad Politécnica de Catalunya, España. Vol 35, n°4

Díaz C, (2010). “Actividad Laboral y Carga Mental de Trabajo”. En CiencTrab. Abr-Jun;12 182-192

Escobar, N. Neffa, J. y Pinto, V. (1997) “Riesgos del medio ambiente físico de trabajo: ¿Perder la salud para ganarse la vida?”. En Trabajo y Sociedad, PIETTE/CONICET. Buenos Aires.

Gallardo M. et al. (2019). “Carga Mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial”. En Retos de la Ciencia. 3(6), p 26-44

García de la Rosa, T (2019). “Relación de la carga mental de trabajo con satisfacción laboral y bienestar subjetivo”, Universidad de la Laguna. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/17314>

Instituto Navarro de Salud Laboral (2002) (2022) “RIESGOS POR CARGA, FÍSICA O MENTAL, DE TRABAJO”, Unidad didáctica 3. Disponible en pdf: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

Instituto de Seguridad y Salud Laboral (2018) “Operario de Almacén: Riesgos ergonómicos”. Región de Murcia.

Leplat, J. (1985). “La psicología ergonómica”. Colección ¿Qué sé? Nueva Serie. Ed: Oikos-Tau. Barcelona

Marrero González, Eva (2015) “Carga mental de trabajo y Hábitos de vida saludables” Universidad de la Laguna. Tenerife. España

Moray, N. (1979) “Mental Workload, International Reviews of Ergonomics”, 2,p. 123-150

Neffa, J (1988) “¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta desde una perspectiva. Buenos Aires. Ed: HVMANITAS

Olga, S. et al. (s.f.) “La Carga mental de Trabajo”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. p 3-53

Rocha Romero, R (2005) “Carga mental laboral y psicotrastornos en trabajadores industriales”. Liberabit [online]. 2005, vol.11, n.11, pp. 83-89. ISSN 1729-4827.

Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1729-48272005000100010&script=sci_abstract&tlng=es

Valdehita S. et al. (2007) “Modelos y Procedimientos de evaluación de la carga mental de trabajo”. Vol 6 n1, 85-108

Villar Fernández, M, (s.f.) “La carga física del trabajo”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, disponible en formato pdf: <https://www.insst.es/documents/94886/524420/La+carga+f%C3%ADsica+de+trabajo/9ff0cb49-db5f-46d6-b131-88f132819f34>

ANEXO METODOLOGICO

Guión de entrevista

Puesto

Sexo

Edad

Antigüedad en la empresa

PROCESO DE TRABAJO

- 1) Describa un día normal de trabajo
- 2) ¿Cuáles herramientas utilizas para el desempeño de sus responsabilidades? ej: programas, otras.
- 3) ¿Qué tareas realizas?
- 4) ¿Utilizas herramientas para la seguridad en el trabajo? (gafas, protector visual, auditivo)

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- 5) ¿Qué tipo de contratación tenes? ¿siempre fue la misma?
- 6) ¿Cuáles son las tareas que realiza en su puesto de trabajo?
- 7) ¿Quién te asigna las tareas?
- 8) ¿Cuántas horas trabajas por día?
- 9) ¿Consideras que tu remuneración es acorde a las tareas y al esfuerzo que utilizas?
- 10) Para el desarrollo de su tarea... ¿qué protocolos son necesarios para llevar adelante sus tareas?
- 11) Si en su jornada laboral ocurre algún imprevisto ¿cómo lo soluciona?

- 12) Al terminar su jornada laboral, o al estar en su día de descanso, es contactado por su jefe/compañeros de trabajo por algún tema relacionado con sus responsabilidades en el sector donde trabaja? ¿Cómo se siente ante esta situación? Es repetitivo?
- 13) Cuando tiene dificultades para completar sus tareas, ¿recurre a sus superiores? ¿sucede esto con frecuencia?

CARGA MENTAL

- 14) .En relación al procesamiento de trabajo,¿ podría describirme si debe memorizar o concentrarse en varias tareas a la vez?
- 15) Los tiempos estipulados para cumplir con las tareas, son determinados por alguien externo o son manejados por usted?

- 16) Los tiempos estipulados para realizar las tareas, ¿son adecuados? En caso negativo, comente si estos tiempos establecidos afectan al proceso de trabajo o a su resultado
- 17) ¿cree usted que trabaja bajo presión?
- 18) Al finalizar su jornada laboral, ¿siente que pudo realizar todas las tareas que estaban previstas para usted? En caso negativo, por favor explique que es lo que pasa y si esto ocurre con frecuencia

Carga física

- 19) ¿Cómo es el trabajar en el sector?
- 20) Tienes algún dolor que puedas relacionar con el trabajo diario (como fatiga, dolor muscular, cansancio, nervios)
- 21) ¿Qué posición utilizas mayormente para estar trabajando?
- 22) Como considera que es la luminaria dentro del área de trabajo?
- 23) Estos factores dificultan la cotidianidad de su trabajo?

IMÁGENES DE LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS POR LOS TRABAJADORES



Fotografía Ariana Alvarenga, año 2024. *Zorra eléctrica*. Fotografía digital



Fotografía Ariana Alvarenga, año 2024. *Silla ergonómica*. Fotografía digital



Fotografía Ariana Alvarenga, año 2024. *Elevadora Hidráulica*. Fotografía digital



Fotografía Ariana Alvarenga, año 2024. *Estanteria*. Fotografía digital

