



Abril 2019 - ISSN: 1696-8352

TÍTULO: EXIGENCIAS LABORALES DE LOS AGENTE DE VENTA Y SERVICIO DE PASAJE Y CARGA INTERNACIONAL POR VÍA AÉREA.

TITLE: LABOR REQUIREMENTS OF THE SALES AGENT AND PASSENGER SERVICE AND INTERNATIONAL CARGO BY AIR.

Autor: Lic. Anairis Santana Mora¹

Psicóloga A laboral. Aeropuerto Internacional Abel Santamaría Cuadrado.
anysantana@nauta.cu

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Anairis Santana Mora (2019): "Exigencias laborales de los agentes de venta y servicio de pasaje y carga internacional por vía aérea", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/exigencias-laborales-agente.html>

Resumen

Cada vez más, el trabajo, con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información. La labor implica, a menudo, la recogida e integración rápida de una serie de informaciones con el fin de emitir, en cada momento, la respuesta más adecuada a las exigencias de la tarea. El objetivo de este trabajo se centra en realizar un resumen de las Exigencias, tanto psicológicas como laborales de los Agente de Venta y Servicio de pasaje y carga internacional por vía aérea del aeropuerto Abel Santamaría Cuadrado, así como las principales consecuencias de la sobreexigencia en este sector.

Se realizó un estudio en el que participaron 57 trabajadores. Las exigencias estudiadas fueron: Diseño de los Trabajos: Trabajo pesado, descansos, turnos y horas de trabajo, trabajos de rutina y control del mismo.

El Estilo de Dirección: Participación, de los trabajadores en la toma de decisiones, comunicación en la organización, políticas que favorezcan la vida laboral y personal de trabajador.

Las Relaciones Interpersonales: Adecuados ambientes sociales, apoyo o ayuda de compañeros y supervisores. Las Expectativas de Trabajo: Lo esperado por el trabajador contratado. Las metas y objetivos a lograr, las funciones y responsabilidades propias de cada cargo. Las Preocupaciones de la Carrera: Oportunidades de crecimiento personal, de ascenso, promoción dentro del mismo sector, cambios para los cuales los trabajadores se preparan previamente, así como recibir órdenes confusas, posiciones incómodas, trabajo repetitivo, estar fijo o no en su lugar de trabajo, rotación de turnos, estricto control, alta concentración, supervisión estricta, permanecer de pie para trabajar y el ruido como riesgo laboral.

¹ Estudiante de maestría en Psicopedagogía en la Universidad Central de Las Villas Marta Abreu. Santa Clara. Villa Clara. Graduada de licenciatura en Psicología en la Universidad José Martí Pérez en Sancti Spíritus.

Palabras claves: agentes de ventas- exigencias psicológicas- trabajadores -condiciones laborales.

Summary

Increasingly, work, with the application of new technologies, imposes high demands on the worker's ability to process information. The work involves, often, the collection and rapid integration of a series of information in order to issue, at each moment, the most appropriate response to the demands of the task. The objective of this work focuses on making a summary of the requirements, both psychological and work of the sales agent and passenger service and international cargo by air Abel Santamaría Cuadrado airport, as well as the main consequences of over-demand in this sector.

A study was carried out in which 57 workers participated. The requirements studied were: Work Design: Heavy work, breaks, shifts and hours of work, routine work and control of it.

The Management Style: Participation of workers in decision-making, communication in the organization, policies that favor work and personal life of workers.

Interpersonal Relationships: Adequate social environments, support or help from peers and supervisors.

Work Expectations: What is expected by the hired worker. The goals and objectives to achieve, the functions and responsibilities of each position. Career Concerns: Opportunities for personal growth, promotion, promotion within the same sector, changes for which workers are previously prepared, as well as receiving confusing orders, uncomfortable positions, repetitive work, being fixed or not in place of work, rotation of shifts, strict control, high concentration, strict supervision, standing to work and noise as a work risk.

Key words: sales agents - psychological demands - workers - labor conditions.

1. Exigencias laborales.

Probablemente el problema más relevante en procesos de trabajo complejos es la combinación de múltiples exigencias a las que se someten los trabajadores en las condiciones laborales modernas. Cada vez más, con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información. El trabajo implica, a menudo, la recogida e integración rápida de una serie de informaciones con el fin de emitir, en cada momento, la respuesta más adecuada a las exigencias de la tarea.

Las exigencias laborales han sido definidas como "las necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y de las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral" Conjunto de restricciones o de requerimientos de distinta naturaleza, que derivan de las modalidades que adopta la organización del trabajo y que se les ha denominado exigencias laborales. (Alcántara, 2005)

La discusión alrededor de los elementos que derivan del proceso laboral, particularmente de la organización del trabajo y que tienen un impacto negativo en la salud de los trabajadores, ha sido enriquecida en las últimas tres décadas y se han ofrecido distintos términos para caracterizar a estos elementos. De tal suerte, las exigencias laborales también han sido denominadas demandas psicológicas. Las exigencias laborales en sus dos componentes (físico y psíquico) están determinadas en su contenido por: a) las características que tiene la actividad que se realiza; b) y por las demandas que imponen las tareas.

(Almiral, 1998) Clasifica las exigencias laborales en absolutas y relativas: las absolutas no están sujetas al entrenamiento (poseer una visión estrés en el trabajo y exigencias laborales estrés en el trabajo y exigencias laborales "perfecta" para una maniobra que la requiere, no es condición de aprendizaje), las relativas pueden cumplirse a partir del desarrollo de habilidades susceptibles de ser adquiridas a través del entrenamiento y la capacitación. Las exigencias laborales se relacionan directamente: con el proceso de trabajo (su organización y distribución), con las actividades que realiza la persona, y con las relaciones interpersonales que establece

en razón de su trabajo. Todos estos aspectos pueden ser motivo de deterioro de la salud física y mental, ya que a partir de la interacción con el medio, la persona percibe que la demanda rebasa su capacidad y sus recursos, en función de: Tiempo de trabajo: duración de la jornada: diaria, semanal, horas extras, doble turno, guardias, tipo de turno, rotación de turnos, trabajo nocturno, pausas. Cantidad e intensidad del trabajo: grado de atención, tiempos y movimientos, repetitividad de la tarea, prima de producción, pago a destajo, pago por hora, posibilidad de fijar el ritmo de trabajo. Vigilancia del trabajo: supervisión estricta, supervisión con mal trato, control de calidad. Tipo de actividad: dificultad de comunicación, dificultad de desplazamiento, características del esfuerzo físico, posiciones incómodas y/o forzadas, sedentarismo, minuciosidad en las tareas. Calidad del trabajo: calificación para el desempeño del trabajo, posibilidad de iniciativa, dirección y decisión en la actividad, grado de conjunción entre concepción y ejecución, interés de los trabajadores en su actividad. Específicamente, los agentes de venta del aeropuerto Abel Santamaría Cuadrado, deben cumplir con una serie de exigencias laborales, condiciones, cualidades, valores, atributos personales necesarios para desempeñarse en el puesto. Esfuerzo físico, consistente en la transportación de pasajeros en sillas de ruedas y la manipulación de equipajes pesados tanto en las esteras como en Lost and Found, Tensión nerviosa, consistente en, Tiempo limitado para el chequeo de los documentos migratorios y otros de los pasajeros para no ocasionar demoras. Ruido o vibraciones, Ruido de las aeronaves. Ritmo de trabajo impuesto por el proceso, se realizan las acciones de forma muy rápida para no provocar demoras en las operaciones. Microclima, muy irregular. Horario irregular, rotaciones de Turnos de 12 horas, a pesar de que no requiere que el trabajador utilice los Medios de Protección, si realizan la manipulación de mercancías Peligrosas , y exposición a enfermedades epidémicas por contactos con pasajeros infectados, se someten a condiciones peligrosas o riesgos, accidentes con las esteras transportadoras, en los ascensores con las sillas de ruedas, y en la rampa, al subir las escalerillas de los aviones cuando no están en Fingers, debajo de la lluvia o vientos fuertes. Debe ser educado, sociable, extrovertido, seguro de sí mismo, decisivo confiable, responsable, controlado, profesional, tener una adecuada presencia física, ser agradable y activo. Además de otras exigencias que se convierten en competencias del cargo, como son, conocimientos Actualizados sobre Pasaporte y Visado. Atención al Cliente. Calidad de los Servicios. Dominio de al menos un sistema automatizado de Cheking de alguna aerolínea extranjera. Conocimientos elementales de Geografía, Conocimientos de Cultura General. Características de los servicios que brinda cada aerolínea. Características físicas de las aeronaves. Computación. Conocimiento sobre Negociaciones Conocer etiquetas de cada vuelo. Conocer funcionamiento de las diferentes áreas del aeropuerto. Conocer manipulación de Manuales. Conocer normas, reglamentos y resoluciones de calidad. Conocer parámetros internacionales de calidad en aeropuertos. Conocer tiempo de servicio para cada aeronave. Conocimiento de condiciones físicas del aeropuerto. Cultura del cliente y Relaciones públicas. Conocimientos de Marketing de los Servicios. (Modelo de profesiograma, 2016)

1.1 Algunas Exigencias Psicológicas de los agentes de ventas.

Las exigencias psicológicas incluyen una gran variedad de requerimientos que podemos agrupar en: exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias sensoriales, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones. De todas ellas, aquí trataremos, por su relevancia las exigencias cuantitativas, las emocionales y la de esconder emociones.

•Las exigencias psicológicas cuantitativas:

Se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas.

•Las exigencias psicológicas sensoriales:

Hemos denominado exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a los sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se le imponen cuando el individuo se encuentra trabajando.

•Exigencias psicológicas cognitivas:

Las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo.

•Las exigencias emocionales:

Incluyen aquellas que afectan sentimientos, sobre todo cuando requieren de capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos por ejemplo de sus clientes, personas o alumnos con los suyos propios. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los y los trabajadores deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

•La exigencia de esconder las emociones:

Afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones "profesionales": D. V. (2002).

-No disponer de tiempo suficiente para acabar el trabajo

-Tener que trabajar de forma rápida para poder finalizar todas las tareas.

-Cuesta olvidar los problemas del trabajo.

-El trabajo, en general, es desgastador emocionalmente.

-El trabajo requiere que el trabajador tenga que esconder sus emociones.

Los agentes de venta y servicio de pasaje y carga internacional por vía aérea tienen entre sus competencias propias del cargo, un grupo de exigencias psicológicas con las que están obligados a cumplir para demostrar su idoneidad y conservar su puesto. (Modelo de profesiograma, 2016)

- Control emocional: Capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad por parte de otros o bajo condiciones de estrés. Búsqueda de la excelencia: Es el compromiso con la eficiencia y eficacia. Las personas que poseen esta actitud se caracterizan por hacer su trabajo cada día mejor, aún si tienen que asumir más trabajo. No están satisfechos con las cosas como están y buscan mejorarlas.
- Habilidad Verbal: Habilidad para expresarse eficazmente dando muestras de manejar un lenguaje técnico y profesional con un tono muy espontáneo, acorde a su nivel de formación y experiencia, así como del nivel del cargo incidiendo directamente en el nivel de impacto personal.
- Actitud de servicio Disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del cliente para lo cual dirige toda sus acciones como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos. Con esto contribuye a la consecución de los objetivos comunes de toda la organización.
- Capacidad de concentración, volumen y distribución de la atención voluntaria: Habilidad de concentrarse para realizar un gran número de tareas por unidad de tiempo, manteniendo este ritmo de trabajo con muy bajo índice de errores.
- Preocupación por la imagen: Ser conscientes de cómo los demás perciben nuestra imagen y nuestro rol en la organización y de la forma como esta influye en el nivel de aceptación y en la imagen misma de la empresa interna y externamente.
- Honestidad: Es la cualidad que distingue al trabajador cuando su comportamiento se caracteriza por decir siempre la verdad por muy grave que sea, reconocer sus errores, tanto en su desempeño laboral como desde el punto de vista personal. Supone la integridad de los trabajadores.
- Trabajo en equipo: Capacidad de canalizar el trabajo en equipo promoviendo un ambiente de participación y cooperación entre personas con diferentes intereses y competencias, potenciando la participación y la cohesión interna orientadas a la consecución de objetivos comunes.
- Handling: Conocimientos de los procedimientos internos y normativa de aplicación que permite optimizar el conjunto de servicios que comprenden la recepción y tratamiento de pasajeros, la asistencia al avión en plataforma y el transporte, almacenaje, clasificación y distribución de mercancías y equipajes tanto en el lado tierra como en el lado aire de cara a la preparación y/o recepción del vuelo.
- Gestión de Servicios Directos al pasajero: Conocimientos sobre los diferentes procedimientos y servicios que permiten garantizar una adecuada atención al pasajero y que exigen un contacto directo con el mismo (Información al público, gestión de reclamaciones, megafonía de información, etc).
- Adaptabilidad: Capacidad para acoplarse eficazmente a entornos cambiantes, los cuales involucran procesos, responsabilidades o personas. Identificación con la empresa: Capacidad y voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la compañía.
- Confianza en sí mismo: Creencia en la capacidad de uno mismo para elegir el enfoque adecuado y llevarlo a cabo especialmente en situaciones difíciles que suponen retos.

- **Facilidad de elocución:** Habilidad para conseguir la atención y el compromiso de la audiencia. **Desarrollo de relaciones:** Capacidad para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contacto con sus clientes internos y externos.
- **Habilidad para la toma de decisiones:** Disposición y habilidad para tomar decisiones acertadas basadas en análisis propios de la situación, logrando asumir con responsabilidad y madurez los riesgos del caso.
- **Comunicación Oral Persuasiva:** Capacidad para expresar ideas o hechos claramente y de una manera persuasiva. Convencer a los clientes del punto de vista propio para el beneficio de este y de la organización.
- **Dinamismo:** Rapidez con que se efectúa un movimiento. Habilidad en la organización y planificación del trabajo: Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.
- **Memorización:** Disposición para evocar los recuerdos necesarios, disposición que implica a la vez la capacidad de fijación, la de conservación y la capacidad de evocar sin que, en la práctica, sea necesario disociar estos tres componentes que no son más que tres momentos indispensables.
- **Destreza digital:** Habilidad para hacer movimientos hábiles y coordinados con los dedos de una o ambas manos para coger, colocar o mover pequeños objetos. Esta habilidad incluye la velocidad con la que podemos realizar los movimientos de los dedos.

Responsabilidad: Capacidad para reconocer, aceptar y asumir las consecuencias de todos los hechos que realizan en el ámbito laboral. Poner cuidado y atención en lo que hace y decide.

2. Sobrexigencias. Algunas consecuencias.

Cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc. El término Sobrexigencia o sobrecarga de trabajo ha sido utilizado en el mundo empresarial para referirse a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo. La Sobrecarga laboral, está relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional. (García, 2015)

La sobrecarga de trabajo tiene relación con el volumen, la extensión o dificultad de la tarea, es superior o inferior de la capacidad del sujeto para su desarrollo, así como la autoestima, esta es de gran relevancia, pues un sujeto puede experimentar sensación de pérdida de tiempo. (Sanchez, 2017)

Sobrexigencias cuantitativas y cualitativas: Tienen que ver con la cantidad de trabajo que tiene una persona en un período determinado de tiempo; por su parte la sobrecarga cualitativa hace referencia al exceso de tareas repetitivas, complejas y carentes de variedad. La sobrecarga de roles incluye un exceso de obligaciones que tiene un trabajador para ser realizadas en un tiempo determinado, las posibles causas de la sobrecarga de roles son, entre otras, una característica normal para algunas profesiones, también el resultado de circunstancias temporales, del incremento de exigencias al trabajador, o bien se producen cuando un empleado asume voluntariamente un gran número de responsabilidades. Las sobrexigencias producen diversos efectos en los trabajadores, destacan, por ejemplo, el estrés, la tensión física y psicológica, la sensación de amenaza y malestar, la baja motivación laboral y la baja satisfacción laboral, los trastornos fisiológicos y psicosomáticos, el agotamiento físico y emocional, la tendencia a abandonar el empleo, la adicción al alcohol y el incremento en el consumo de tabaco, e incluso existe un mayor riesgo de enfermedades coronarias, pone en riesgo que el trabajador no satisfaga sus necesidades y expectativas laborales. Desde el punto de vista psicológico, la sobrecarga cuantitativa está asociada a la insatisfacción laboral, la tensión y baja opinión de sí mismo, y la sobrecarga cualitativa está asociada con la depresión, la irritación la insatisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos. (Sanchez, 2017)

Una de las consecuencias más directas de las sobrexigencias laborales o carga de trabajo tanto física como mental, es la fatiga. Es un elemento previsto y ubicuo de la vida. Para el individuo promedio, la fatiga representa un inconveniente menor que se resuelve con una siesta o interrumpiendo cualquier actividad que la ocasionó. Típicamente, no hay consecuencias significativas. Sin embargo, si esa persona está involucrada en actividades relacionadas con la seguridad, como por ejemplo conducir un automóvil, pilotear un avión, realizar una cirugía, u operar un reactor nuclear, las consecuencias de la fatiga pueden ser desastrosas. Definir la fatiga en humanos es extremadamente difícil debido a la gran variedad de sus causas. Las causas de fatiga pueden abarcar desde el aburrimiento a la alteración del ritmo circadiano, hasta el esfuerzo físico extremo. En

términos sencillos, la fatiga se puede definir simplemente como cansancio. Sin embargo, desde un punto de vista operacional, una definición más exacta quizás sea: "Condición caracterizada por una sensación de incomodidad creciente con reducción de la capacidad para trabajar, reducción de la eficiencia en cumplir metas, pérdida de la capacidad para responder a estímulos, y usualmente está acompañada por la sensación de cansancio y agotamiento." (FAA Civil Aerospace Medical Institute)

Dos conceptos claves pueden derivarse de La Segunda Definición:

- La fatiga puede desarrollarse a partir de varias fuentes. El factor importante no es qué es la causa, sino el impacto negativo que ejerce sobre la persona y su habilidad para realizar tareas. Un día largo de estímulo mental, como estudiar para un examen o procesar datos para un reporte, pueden ser tan fatigantes como la labor manual. Puede sentirse diferente – el cuerpo adolorido en lugar de un dolor de cabeza y ojos nublados – pero el efecto es el mismo, la inhabilidad de funcionar normalmente.
- La fatiga conduce a la disminución de habilidades para llevar a cabo tareas. Varios estudios han demostrado una alteración significativa en la habilidad de una persona para realizar tareas que requieren destreza manual, concentración, y procesos de alto nivel intelectual. La fatiga puede ocurrir de una manera aguda, es decir en un periodo relativamente corto (horas) después de una actividad física o mental significativa, o puede ocurrir en forma gradual sobre un periodo de días o semanas. Típicamente, esta situación ocurre con alguien quien no logra obtener suficiente sueño durante un periodo de tiempo prolongado, o trabajo de turno, o alguien quien está involucrado en actividades físicas o mentales sin suficiente descanso. (FAA Civil Aerospace Medical Institute)

Se puede definir la fatiga como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado. En general algunas de las causas pueden estar dadas por posturas corporales, desplazamientos, sobreesfuerzos o manejos de cargas (físicos) y/o por excesiva recepción de información, tratamiento de la información, o por intentar dar respuesta a todo. (FAA Civil Aerospace Medical Institute) Otras de las principales causas por las que aparece la fatiga son las siguientes:

No dejar recuperar al organismo convenientemente después de un trabajo intenso y prolongado. Dieta desequilibrada, consumo de alcohol, tabaco. Descenso en la proporción de iones sodio, potasio y agua en el organismo. La pérdida de líquido puede provocar una disminución del rendimiento físico, ya que la deshidratación a veces reduce el volumen sanguíneo que puede manifestarse como fatiga. Hipoglucemia (bajo nivel de glucosa en sangre), que favorece la aparición de fatiga.

Vida poco ordenada: traspasar, sin dejar al cuerpo que realice un sueño reparador conveniente; alterar continuamente el reloj biológico cambiando los horarios de dormir o de comer.

Problemas médicos: como fluctuaciones de la presión arterial, trastornos del sistema endocrino, problemas del sistema nervioso o de la vista (que hace esforzarla más y produce cansancio visual).

Uso de fármacos, que en ocasiones provocan somnolencia como efecto secundario, como es el caso de algunos antihistamínicos o antigripales.

Estar estresado debido, entre otros factores, a la presión en el trabajo o los problemas personales. La fatiga provoca somnolencia, reducción del nivel de alerta, dificultad para mantener la concentración, mayor duración en el procesamiento de la información, torpeza en la ejecución de los movimientos, irritabilidad, sensación continua de cansancio, mareos, trastornos en el sueño y alteraciones digestivas, entre otros efectos. (Federación Regional de Transporte C. y.-U., 2013)

Las Sobrexigencias en estos requerimientos, a su vez, pueden suponer un riesgo para los trabajadores, esto son:

- Los esfuerzos físicos,
- La postura de trabajo.
- La manipulación manual de cargas.

A continuación, definimos dos conceptos para poder distinguir entre la carga física de trabajo y la carga mental.

Carga física: Cuando se habla de un trabajo predominantemente muscular se habla de carga física y se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral.

Los esfuerzos físicos son aquellos que se realizan cuando se desarrolla una actividad muscular y éstos pueden ser estáticos o dinámicos. Se consideran estáticos cuando se trata de un esfuerzo sostenido en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto periodo, como por ejemplo estar de pie o en una postura concreta como sería el caso de un pintor con una pistola de pintura que mantiene durante un cierto

tiempo una posición determinada. En este tipo de actividad hay un gran consumo de energía y un aumento del ritmo respiratorio.

Se consideran dinámicos 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.

Las posturas en el trabajo son diversas y diferentes durante una jornada laboral, sea horas de pie sentado o que estén en ciertos momentos en posturas forzadas. En todos estos casos, estas posiciones pueden crear incomodidades o sobrecargas en los músculos de las piernas, espalda, hombros, etc. Las posturas incorrectas pueden contribuir a que el trabajo por lo tanto sea más desagradable y duro, e incluso, que aparezca el cansancio y la fatiga más fácilmente y que a largo plazo se agrave.

La carga mental es el nivel de actividad intelectual necesario para desarrollar el trabajo, está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo, es decir, al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea. Dicho de otro modo, un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta. (Sanchez, 2017)

Los factores que inciden en la carga mental son:

- La cantidad de información que se recibe.
- La complejidad de la respuesta que se exige.
- El tiempo en que se ha de responder.
- Las capacidades individuales.
- El salario.
- Las malas relaciones laborales y, los trabajos de poco contenido.

De este modo, es lógico pensar, que debido a un alto volumen de carga de trabajo, el profesional no pueda desempeñar su actividad diaria en las condiciones adecuadas de calidad-tiempo, por lo que se reducen sus resultados positivos o eficaces. Esto hace que el trabajador puede sentirse frustrado, perdiendo su autoestima y la fe en sus habilidades y capacidades, creyéndose poco eficaz, por lo que se reduciría su satisfacción en el trabajo y se experimentarían sensaciones y sentimientos de cansancio, frustración y desgaste emocional, incremento de los sentimientos de agotamiento emocional frente a las exigencias de trabajo, por lo que los trabajadores no sienten ningún atractivo. Cuando los recursos emocionales se agotan, el trabajador percibe que no es capaz de enfrentar las demandas laborales. Ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un período de tiempo establecido (Veloutsou, 2004)

Conclusiones.

Algunas de las principales exigencias sentidas de los trabajadores están dadas por el Trabajo pesado, los turnos y horas de responsabilidad, mantener adecuados ambientes sociales, apoyo o ayuda de compañeros y supervisores, Lo esperado por el trabajador contratado, las metas y objetivos a lograr, las funciones y responsabilidades propias de cada cargo, y las Oportunidades de crecimiento personal, de ascenso, promoción dentro del mismo sector, cambios para los cuales los trabajadores se preparan previamente, generando tensiones.

El diseño del proceso de trabajo además de proteger la salud y seguridad del trabajador, debe fomentar el bienestar y facilitar la ejecución de las tareas a realizar, evitando especialmente aquellas que supongan una demanda excesiva (sobre-exigencia) o por el contrario insuficiente (sub-exigencia), debe también prestar atención a la esfera afectivo motivacional de sus trabajadores, desarrollando programas de capacitación más eficientes, individualizados, encaminados a desarrollar competencias, habilidades, desde el punto de vista psicológico.

A pesar de las circunstancias en las que se desarrollan estas tareas, como son el tener que operar en espacios reducidos, la propia zona de trabajo, etc., sí pueden adoptarse las medidas preventivas para conseguir los objetivos y que el trabajo sea desarrollado con eficiencia.

Bibliografía

- Alcántara, M. G. (2005). Exigencias laborales y daños a la salud en un establecimiento de la industria química farmacéutica en México. *Salud de los Trabajadores*, Volumen 13 N° 2.
- Almiral, H. (1998). *Ergonomía Cognitiva. Apuntes para su aplicación en el trabajo y salud*. La Habana: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores(INSAT).
- Campos, E. B. (2016). Sobregarga laboral y rendimiento profesional en el personal de enfermería en los servicios asistenciales del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Lima.
- Carlos Raymundo Martínez López, S. M. (2015). Estímulos económicos, exigencias de trabajo y salud en académicos universitarios mexicanos. . *Salud de los Trabajadores* . Volumen 23 N° 1., 5-18.
- Claudia Sánchez López, S. M. (2014). Condiciones de trabajo de docentes universitarios,satisfacción, exigencias laborales y daños a la salud. . *Salud de los Trabajadores* . Volumen 22 N° 1 , 19-28.
- Coduti, P. S. (2013). *Enfermedades laborales: Como afectan el entorno organizacional*. San Rafael, Mendoza.scribà-Agüir,
- D. V. (2002). Exigencias laborales psicológicas percibidas por médicos especialistas hospitalarios. *Gaceta Sanitaria* 16, 487-96.
- Federación Regional de Transporte, C. y.-U. (2013). *La fatiga al volante.Guía práctica de prevención*. España: Junta de Castilla y León.
- García, A. R. (2015). Sobrecarga laboral y autonomía en trabajadores sociales en relación con el síndrome de burnout.
- Gil-Monte.P.RGarcía JuesaJ M, C. (2008). Influencia en la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Revista Interamericana de Psicología*.42, 113-118.
- Gómez, I. C. (enero-abril de 2007). Salud laboral :Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)* 6 (1), 105-113.
- Hartley, J. P. (2017). Motivación laboral y síndrome del burnout en el personal de la escuela de aviación civil del Perú. Lima.
- Jex, S. (2000). Claridad y sobrecarga de roles asignados. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- M. Isabel de Arquer, C. N. (2000). NTP 575: Carga mental de trabajo: indicadores. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales .
- María Esther Donaire, M. V. (septiembre de 2011). Consecuencias de la sobrecarga horaria en la práctica de enfermería del personal que cumple con doble función labora en el hospital de Malargue. Malargue, Argentina.
- Mariano Noriega, C. L. (2000). Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro.
- Modelo de profesiograma. (2016). Obtenido de Directorio /Departamentos/Recursos%20Humanos/ de FTP en <ftp://ftp.ecasa.avianet.cu>: <ftp://ftp.ecasa.avianet.cu/Departamentos/Recursos%20Humanos/>
- Pedro R Gil Monte, J. A. (2008). Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology* Vol.42 No1, 113-118.
- Ribera, J. c. (2012). Sobrecarga laboral en los profesionales de la salud y su relación con la seguridad del paciente. *Panorama*.
- Sanchez, A. B. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores. Bogotá, Colombia.
- Sánchez, A. B. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores . Universidad Militar Nueva Granada. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en Alta Gerencia. Bogotá, Colombia.
- Susana Martínez Alcántara, S. T. (2000). Control del trabajo,exigencias laborales y daños a la salud en trabajadores de un diario informativo en la ciudad de México. *Salud de los trabajadores* Vol 8 No 1.

Tejeda, L. G. (2018). Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina de Lima. Pensamiento Psicológico Vol 16 No 2, 99-110.

Valencia, U. P. (2012). Instituto de Biomecánica.Exigencias Psicológicas. Obtenido de <http://ergodep.ibv.org/>

Yui, A. L. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional . Lima, Perú.