

Un Caso de Estudio sobre el Reflejo de la Carga Laboral en las Emociones de Trabajadores del Sector Industrial

A Case Study on the Reflection of Workload on the Emotions of Workers in the Industrial Sector

DOI: <https://doi.org/10.17981/bilo.6.2.2024.11>

Fecha de recepción: 17/08/2024. Fecha de Publicación: 23/08/2024

Juan Barraza-Algarín

<https://orcid.org/0009-0009-1333-382X>

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo
Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia

Heidy Carrillo Escorcía

<https://orcid.org/0009-0007-6165-9465>

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo
Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia

Luis Freite Pacheco

<https://orcid.org/0009-0005-0745-9206>

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo
Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia

Sara Jimenez Polo

<https://orcid.org/0009-0005-0745-9206>

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo
Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia

Jorge Manga Pacheco

<https://orcid.org/0009-0005-5402-7625>

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo
Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia

Julio Mojica-Herazo

<https://orcid.org/0000-0003-2078-7843>

Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia

Como citar en IEEE este artículo: Barraza-Algarín, J y Otros, «Un Caso de Estudio sobre el Reflejo de la Carga Laboral en las Emociones de Trabajadores del Sector Industrial.» *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, vol. 6. No. 2. pp. 93-98, 2024. Online. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/5963>

Resumen

La carga laboral en el sector industrial tiene un impacto significativo en las emociones de los trabajadores, afectando su bienestar y rendimiento. Este estudio examina cómo la carga laboral se refleja en las emociones de

los empleados en un entorno industrial específico. A través de una metodología mixta que incluye una encuesta y una exhaustiva revisión bibliográfica, se recopilaron datos que revelan que una carga laboral excesiva está asociada con niveles elevados de estrés, ansiedad y agotamiento emocional. Ser un trabajador eficaz debería conectarse con la satisfacción en el desempeño de las tareas y el goce de los beneficios que estas aportan a las organizaciones; sin embargo, este logro personal se ve comprometido cuando el sistema inmunológico comienza a deteriorarse por el peso de las exigencias laborales, puesto que el aumento de cortisol en la sangre impacta el cerebro límbico, afectando la regulación emocional y el bienestar general de los empleados. Este sentimiento de agotamiento emocional se traduce en un incremento del índice de ausentismo, donde los trabajadores pueden sentirse incapaces de cumplir con sus responsabilidades debido a la fatiga y el estrés acumulados. Asimismo, la disminución de la motivación y la moral de los empleados impacta negativamente en el clima laboral, generando un ambiente menos colaborativo y más propenso a conflictos. Este estudio sugiere que implementar estrategias efectivas para gestionar la carga laboral y brindar apoyo emocional puede mejorar significativamente el bienestar de los empleados y su desempeño laboral, contribuyendo a un clima organizacional más positivo y cohesionado.

Palabras claves: Emociones, Carga de trabajo, Fatiga, Salud mental, Síndrome de Burnout.

Abstract

The workload in the industrial sector has a significant impact on workers' emotions, affecting their well-being and performance. This study examines how workload is reflected in employees' emotions in a specific industrial environment. Through a mixed-methods approach that includes a survey and a comprehensive literature review, data were collected revealing that excessive workload is associated with elevated levels of stress, anxiety, and emotional exhaustion. Being an effective worker should be linked to satisfaction in task performance and the enjoyment of the benefits that these bring to organizations; however, this personal achievement is compromised when the immune system begins to deteriorate under the weight of work demands, as the increase in cortisol levels in the blood impacts the limbic brain, affecting emotional regulation and the overall well-being of employees. This feeling of emotional exhaustion translates into an increase in absenteeism rates, where workers may feel unable to meet their responsibilities due to accumulated fatigue and stress. Moreover, the decline in employee motivation and morale negatively impacts the workplace climate, creating a less collaborative environment that is more prone to conflict. This study suggests that implementing effective strategies to manage workload and provide emotional support can significantly improve employee well-being and job performance, contributing to a more positive and cohesive organizational climate.

Keywords: Emotions, Workload, Fatigue, Mental health, Burn-out syndrome.

Introducción

La carga laboral en el sector industrial es un factor crucial que afecta significativamente la salud emocional y el rendimiento de los trabajadores. La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que los problemas de salud mental pueden influir en todas las áreas de la vida, incluyendo las relaciones personales y el entorno social, que pueden tener su origen en situaciones laborales [1]. Las demandas físicas y mentales intensas en este sector pueden provocar un aumento del estrés, ansiedad y agotamiento emocional, afectando no solo el bienestar de los empleados, sino también la productividad y eficiencia organizacional. El Informe Mundial de Salud Mental de la OMS en 2022 reveló que, en 2019, el 15% de los adultos en edad laboral experimentaron algún trastorno mental [2], reflejando la magnitud de este problema en el ámbito laboral.

El cerebro límbico, según la teoría de Paul Mac Lean, es clave en la regulación emocional y es afectado negativamente por el aumento de cortisol asociado al estrés, lo que puede derivar en el síndrome de "burn-out" [3]. Este agotamiento emocional ha llevado a un incremento en los niveles de ausentismo y un deterioro del clima laboral, según la OMS, un alto nivel de estrés tiene efectos significativos en el cuerpo [4]. En Colombia, la reacción de estrés grave, reconocida entre otros agentes etiológicos que puede dar origen a enfermedades profesionales, es especialmente prevalente entre los trabajadores del sector industrial debido a los factores psicosociales involucrados [5]. Este estudio busca comprender mejor esta relación para desarrollar estrategias de gestión y apoyo que promuevan un ambiente laboral más saludable y productivo.

Estado del Arte

El análisis de la relación entre la carga laboral y las emociones del trabajador ha rebasado en trascendencia en los últimos años a causa de la creciente inquietud por el bienestar en el entorno laboral. En particular, en el sector industrial, esta correlación ha sido objeto de diversas investigaciones que buscan entender el nexo causal existente entre la carga de trabajo que perjudica a las emociones y, en consecuencia, el rendimiento y la salud de los empleados.

1. Carga Laboral y Estrés Emocional

La carga laboral, definida como el exceso que equivale a la cantidad y complejidad de las tareas exigidas a un trabajador, ha demostrado tener una conmoción reveladora en las emociones de los empleados. Conforme a estudios previos, un alto volumen de carga laboral puede llevar a un incremento en los niveles de estrés y agotamiento emocional. Por ejemplo, [6] revela que la carga laboral excesiva esta correlacionada con niveles elevados de ansiedad y depresión entre los trabajadores. Esta secuela se desprende en parte a la presión para cumplir con plazos ajustados y a la percepción de sobrecarga de tareas, lo que enferma no es la carga laboral sino el volumen de esta, nuestra vida esta acentuada en tareas diarias y el abastecimiento frenético de estas daña nuestra salud mental y física.

2. Estrés y Desempeño en el Entorno Industrial

El entorno industrial, con sus peculiaridades únicas como ritmos de trabajo rápidos y tareas repetitivas, presenta desafíos específicos para el manejo del estrés. Investigaciones como la de [7] muestran que la exposición constante a una alta carga laboral en estos entornos puede deteriorar no solo el bienestar emocional, sino también el desempeño laboral. Los trabajadores en el sector industrial suelen experimentar una presión constante para mantener un alto nivel de producción, lo que puede conducir a una disminución en la calidad del trabajo y un aumento en los errores.

3. Estrategias de Manejo del Estrés

Para reducir los efectos negativos de la carga laboral, se han creado diversas estrategias de manejo del estrés. Según [8], la implementación de programas de apoyo emocional y técnicas de manejo del estrés en el lugar de trabajo puede ser efectiva para reducir el impacto negativo de la carga laboral en las emociones de los trabajadores. La formación en habilidades de manejo del estrés y la provisión de recursos psicológicos son intervenciones recomendadas que han mostrado mejorar el bienestar emocional y, a su vez, la productividad en entornos industriales. Además, de los días compensatorios y el enfoque hacia la concienciación organizacional sobre la importancia de ayudar a los colaboradores con sus asuntos personales, existen otras estrategias que pueden ser de utilidad como la promoción de actividades recreativas y de bienestar, **ayudas con créditos financieros**, grupos de apoyo entre pares, flexibilidad laboral.

4. Estudio de Caso en el Sector Industrial

Un caso de estudio reciente en el sector industrial destaca la importancia de adaptar las estrategias de manejo del estrés a las características específicas del entorno de trabajo. En [9], se examina cómo la intervención de un programa de bienestar integral en una planta industrial logró reducir significativamente los niveles de estrés y mejorar la satisfacción laboral entre los empleados. Este estudio subraya la necesidad de enfoques personalizados para abordar los problemas emocionales relacionados con la carga laboral, debido a que conociendo el asunto a tratar y los problemas que derivan del mismo, se hace más fácil encontrar una solución para el área que tiene esa afectación en la organización

Metodología

El tipo de investigación fue descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para investigar el reflejo de la carga laboral en las emociones desde la perspectiva de los trabajadores, se adoptó una metodología mixta que permite obtener una visión holística de la problemática, en ese sentido, se diseñó una encuesta de 12 preguntas

cerradas aplicándose a una muestra representativa de 28 trabajadores dentro de las edades 20 a 60 años del sector industrial a través de la plataforma de Google formularios Reflejo de la carga laboral en las emociones desde la perspectiva del trabajador: un caso de estudio en el sector industrial. (google.com) , con el objetivo de evaluar sus niveles de estrés, ansiedad y agotamiento emocional; estas encuestas permiten explorar de manera cualitativa sus experiencias y percepciones sobre la carga laboral y con ello dar respuesta a la investigación. Esta metodología mixta no solo incluyó la recolección de datos primarios a través de encuestas, sino que también se sustentó en una revisión bibliográfica de estudios previos sobre la carga laboral y sus efectos emocionales. Este enfoque integral permitió obtener una comprensión más profunda de las experiencias de los empleados y sus percepciones sobre cómo la carga laboral afecta su bienestar emocional y rendimiento

Desarrollo

El estudio se desarrolló en varias etapas: primero, la recolección de datos a través de encuestas; segundo, el análisis de datos cualitativos y cuantitativos para identificar patrones y tendencias; y tercero, la interpretación de los resultados en el contexto del entorno industrial. Se identificaron factores específicos que contribuyen a la carga laboral y su impacto emocional, como la intensidad del trabajo, estrés producto de esta sobrecarga y la falta de apoyo organizacional. En la Figura no. 1 se observa la frecuencia del estrés del trabajador encuestado en los últimos tres meses:

2. ¿Con qué frecuencia se siente estresado debido a su trabajo?
28 respuestas

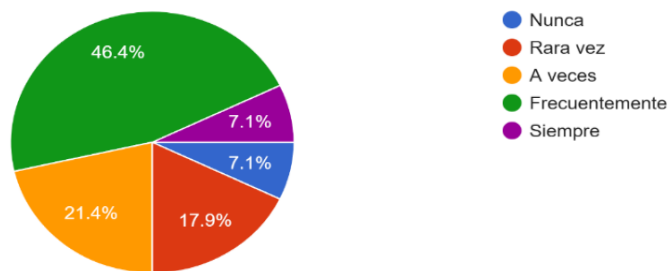


Fig. 1 A continuación, se presenta un análisis de los resultados de la pregunta no. 2, basada en 28 respuestas recibidas. Se observa una clara tendencia hacia la opción "frecuentemente", seleccionada por el 46.6% personas. Le siguen las respuestas "a veces" con 21.4% participantes y "rara vez" con 17.9%. Las opciones "siempre" y "nunca" representan la minoría, con solo 7.1% respuestas cada una. Esta pregunta se centra en el estrés que le causa el trabajo en ese momento, siguiendo una escala entre el malestar y/o placer asociado a su experiencia laboral diaria. Al analizar los datos, se destaca que del 46.4% que reportan sentirse estresadas frecuentemente en su trabajo, 24.98% son hombres y 21.41% son mujeres, con una edad promedio que oscila entre los 31 y 40 años. La Figura no. 2 se muestra la frecuencia de ansiedad previa a la jornada laboral en los últimos tres meses

5. ¿Con qué frecuencia se siente ansioso antes de comenzar su jornada laboral?
28 respuestas

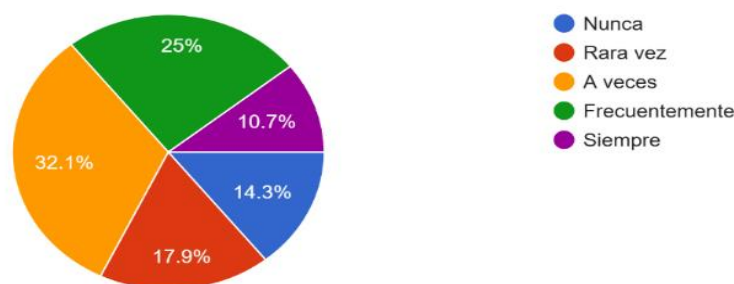


Fig. 2 Analizando los resultados correspondientes a la pregunta no. 5, que se basa en un total de 28 respuestas recibidas. La opción "a veces"

recibió 32.1% votos, lo que representa la mayoría, seguida de "frecuentemente" con 25% respuestas, "rara vez" con 17.9%, "nunca" con 14.3% y "siempre" con 10.7%. Esta pregunta se relaciona directamente con las emociones que experimentan los trabajadores antes de iniciar su jornada laboral. En este caso, el interés se centra en la percepción y los sentimientos de los empleados. Al analizar las respuestas, se observa que el 35.7% de personas, donde 24.9% son hombres y 10.71% mujeres, indican que sienten malestar o angustia al comenzar su trabajo, ya sea con la opción "frecuentemente" o "siempre". En la figura n° 3 se destaca el apoyo emocional por parte de sus supervisiones o colegas en los últimos tres meses

8. ¿Recibe apoyo emocional por parte de sus supervisores o colegas?
28 respuestas

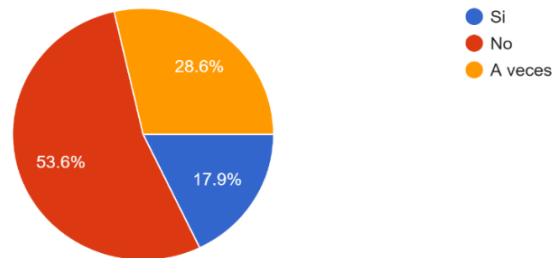


Fig. 3 De las 28 personas que respondieron a la pregunta no.8 de la encuesta, 53.6% manifiestan que "No" reciben ningún apoyo emocional por parte de sus superiores o colegas, 28.6% "A veces" y 17.9% "Si" recibieron en algún momento. Para el análisis de la pregunta se tiene que de las 53.6% personas no recibieron algún tipo de ayuda 32.16% son hombres y 21.44% son mujeres; en esta pregunta se menciona el apoyo emocional como primera intervención o atención brindando una ayuda primaria que puede prevenir afectaciones en la salud mental e integral del trabajador.

Tal como se ilustra en la Figura no. 4 el interés en programas de bienestar laboral a consecuencia del estrés

10. ¿Está interesado en participar en programas de bienestar laboral ofrecidos por la empresa?
28 respuestas

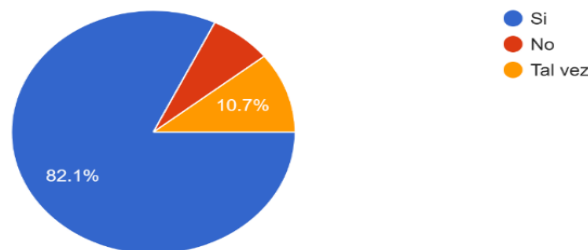


Fig.4 De las 28 personas que respondieron a la pregunta no. 10 del cuestionario, donde se cuestiona el interés en participar en programas de bienestar ofrecidos por la empresa, el 10.7% de personas respondieron "Tal vez" y 7.1% personas "No" y 82.1% personas respondieron "Si". En esta pregunta se analiza el interés que tiene el trabajador en estos programas que promueven su bienestar, físico, mental y emocional. Es importante mencionar que cuando el empleador promueve estos espacios los empleados están interesados en participar de manera activa lo que garantiza de alguna u otra forma que hay un impacto significativo cuando se abordan temas que aportan a su crecimiento personal y laboral.

Resultados

Los resultados revelaron que una carga laboral elevada está relacionada con altos niveles de estrés, ansiedad y agotamiento emocional entre los trabajadores del sector industrial. Entre los factores contribuyentes se identificaron largas jornadas laborales, la presión por cumplir con plazos ajustados y la falta de recursos adecuados. Los empleados informaron que se sienten sobrecargados y desmotivados, lo que afecta negativamente su bienestar y desempeño laboral, llevándolos a experimentar estrés frecuente al iniciar su jornada. Es importante

destacar que, de las 28 personas encuestadas, la mayoría se encuentra en un nivel intermedio de satisfacción, a pesar de experimentar agotamiento emocional. Sin embargo, continúan cumpliendo con el horario establecido debido a factores económicos, sociales y laborales que generan presión sobre ellos.

Conclusiones

La carga laboral en el sector industrial tiene un impacto significativo en las emociones de los trabajadores, afectando tanto su salud como su productividad. Este estudio ha demostrado que los niveles elevados de estrés, ansiedad y agotamiento emocional están fuertemente correlacionados con una carga laboral excesiva. Factores como largas jornadas de trabajo, la presión para cumplir con plazos ajustados y la falta de recursos adecuados han sido identificados como principales contribuyentes. Las consecuencias de una carga laboral mal gestionada no solo se reflejan en el bienestar de los trabajadores, sino que también afectan la eficiencia operativa y la calidad del trabajo producido.

Para mitigar estos efectos negativos, es crucial implementar estrategias de gestión de la carga laboral que incluyan la reducción de horas extraordinarias, la mejora de los recursos disponibles y el fomento de un ambiente de trabajo de apoyo. Programas de capacitación que enseñen técnicas de manejo del estrés y la promoción de una cultura organizacional que valore el bienestar emocional pueden desempeñar un papel vital en la mejora de la salud mental de los trabajadores. Además, la adopción de tecnologías que optimicen los procesos y reduzcan la carga física y mental también puede contribuir significativamente a este objetivo. En última instancia, abordar de manera proactiva la relación entre la carga laboral y las emociones de los trabajadores no solo mejorará su bienestar, sino que también potenciará la productividad y la eficiencia en el sector industrial, beneficiando a las organizaciones y a sus empleados, por lo tanto, este estudio podría ser fuentes de consulta para futuras investigaciones como complemento en la búsqueda del equilibrio entre la carga laboral y el manejo del estrés en los colaboradores.

Referencias

- [1] Organización Mundial de la Salud, «Salud Mental,» [En línea]. Available: https://www.who.int/es/health-topics/mental-health#tab=tab_2. [Último acceso: 13 8 2024].
- [2] Organización Mundial de la Salud, «La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo,» de *Comunicado de prensa conjunto*, Ginebra, 28 septiembre 2022.
- [3] P. M. Alarcón, «LOS TRES CEREBROS,» *Ábaco Psicología Infantil*, 12 abril 2019. [En línea]. Available: <https://psicoabaco.es/los-tres-cerebros/>.
- [4] Organización Mundial de la Salud, «En tiempos de estrés, haz lo que importa: una guía ilustrada,» Department of Mental Health and Substance Use, 2020. [En línea]. Available: <https://www.who.int/docs/default-source/mental-health/sh-2020-spa-3-web.pdf>.
- [5] MINISTERIO DE TRABAJO, *Decreto 1477 del 2014*, Bogotá, 2014.
- [6] J. S. a. A. Brown, «Impact of workload on Employee Emotional Well-being,» de *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 25, 2022, pp. 320-330.
- [7] M. J. e. al, «Workload and Performance in Industrial Settings: A. Review,» de *Industrial and Organizational Psychology Review*, vol. 40, 2023, pp. 55-70.
- [8] L. Williams, «Stress Management Programs in Industrial Environments,» de *International Journal of Workplace Health Management*, vol. 12, 2021, pp. 45-58.
- [9] R. Martinez, «Case Study: Implementing Well-being Programs In Manufacturing Plants,» de *Journal of Applied Industrial Psychology*, vol. 33, 2024, pp. 445-460.