

DIAGNÓSTICO DE LA CARGA PSÍQUICA EN MUJERES INSPECTORAS DE LA ADUANA ESPECIAL "PUERTO HABANA"

Lic. Martha Vázquez Villazón, Fac. de Psicología, Universidad de La Habana

Lic. Adalberto González Debén, ICIMAF, CITMA

Lic. Arianne Báez Pérez, Policlínico Docente "Julián Grimau", MINSAP.

RESUMEN

Este trabajo trata sobre el diagnóstico de la Carga Psíquica en inspectores de la Aduana "Puerto Habana". Por la importancia de la incorporación de la mujer a este puesto de trabajo, los análisis se hicieron comparando los resultados entre los hombres y las mujeres, esta comparación demostró que la mujer vivencia carga psíquica mientras que los hombres no la vivencian. El estado subjetivo de la carga de la mujer al final de la jornada laboral, se caracteriza por una disminución del esfuerzo psicofísico, alcanzado en corto plazo, menor rendimiento y menor motivación hacia la tarea, con la finalidad de eliminar la fatiga, pero sin lograrlo.

ABSTRACT

This paper deals with the diagnosis of psychical load in supervisors of "Puerto Habana" customs. Because of the importance of the introduction of women in this kind of job the analysis were done by means of comparison of the results between men and women. This comparison showed that women experience psychical load while men do not. The subjective state of load in women at the end of the work time is characterized by a reduction of psychophysical effort, reaching in a shorter period lower production and lower motivation with respect to the task in order to eliminate the fatigue, but not getting rid of it.

INTRODUCCIÓN

La Aduana Especial "Puerto Habana" es una unidad ejecutiva de base de la "Aduana General de la República" (2) y cumple las funciones siguientes:

- Realizar los controles aduaneros.
- Recaudar los ingresos por conceptos de derechos de aduanas, tasas y demás derechos recaudables.
- Fiscalizar la manipulación, pesaje, medición, transporte y almacenamiento de las mercancías.
- Hacer cumplir las disposiciones de las normativas aduaneras, detectar las violaciones y sancionar a los infractores.

Para llevar a cabo estas funciones está el Cuerpo de Inspectores de Aduanas, quienes durante la realización de su actividad, tienen la necesidad de cumplir con su deber laboral en cuanto a vigilar, prever y detectar las actividades tendientes a violar la legislación aduanera, así como las acciones y el comportamiento de los individuos pendientes del control por la aduana, lo que constituye de hecho, la misión de la institución en sentido general y en particular la del inspector.

Para que la actividad del inspector sea exitosa, intervienen una serie de factores externos al problema (condiciones y medios de trabajo) y otros intrínsecos entre los que se encuentran y es esencial, la preparación que tenga desde el punto de vista intelectual, moral y político, ya que ello le permitirá elaborar con mayor efectividad las diferentes acciones mentales internas y llevar a cabo un mejor desempeño profesional.

La Psicología del Trabajo se encarga de estudiar las relaciones hombre-trabajo con el fin de no sólo mejorar las condiciones de trabajo y las exigencias laborales en función del hombre, sino al hombre mismo en su actividad laboral (5).

A veces las condiciones de trabajo, como demandas a lo personal, no siempre las pueden cumplir con éxito todos los trabajadores por igual, promoviendo en ellos estados negativos diferentes. Esos menoscabos a la personalidad deben estudiarse no sólo para que el trabajador rinda más sino también para promover su bienestar personal.

Entre esos estados negativos se encuentra la carga psíquica, que es un efecto del proceso laboral que está dada por el carácter de las exigencias que las condiciones de trabajo le imponen al trabajador, entendiéndose la misma como "un estado inespecífico de deficiencia que provoca el enfrentamiento del individuo con los síntomas de disminución de la capacidad de rendimiento" (4).

El objetivo del presente trabajo es el diagnóstico de la **carga psíquica** en los inspectores en la Aduana Especial "Puerto Habana", y por la importancia de la incorporación de la mujer en este trabajo especial nos detendremos a profundizar en la vivencia de su estado actual.

BATERÍA PSICODIAGNÓSTICA

Para llevar a cabo este estudio se utilizaron diversos métodos diagnósticos a través de los

cuales se recogió la información lo más completa posible, la batería psicodiagnóstica es la siguiente:

EL ANÁLISIS DE LAS EXIGENCIAS LABORALES

El análisis de las exigencias laborales es la base de trabajo para resolver problemas específicamente psicológicos, por eso es la premisa necesaria en el estudio de la Carga Psíquica, con la finalidad de detectar las actividades y las condiciones laborales que la provocan. El esquema que a continuación proponemos permitirá resumir los resultados del análisis de la actividad, él es el siguiente:

1. Descripción de la Actividad y de las Condiciones de Ejecución

2. Presentación del Perfil de las Exigencias

Para construir el perfil de exigencia se utilizan dos escalas valorativas: **Mi Trabajo exige de mí y Yo quisiera que mi Trabajo exigiera.**

En cada una de las escalas se proponen 32 frases, con 6 posibilidades de respuestas, en una escala del 5 al 0 (numerosas, muchas, varias, algunas, pocas, ningunas), estas palabras explican el grado en que cada frase está presente realmente en el contenido de trabajo que se analiza.

Su comparación muestra las molestias vivenciadas por el trabajador con respecto a las

- considera necesario disminuir o eliminar los menoscabos, para ello decide disminuir el gasto psicofísico, alcanzando en corto plazo una disminución del rendimiento, es la **COMPENSACIÓN DE LA CARGA (CC).**

LA PLANILLA DE DATOS GENERALES

Con ella se obtienen datos necesarios acerca de la vida laboral y personal del sujeto, los resultados se relacionan con los obtenidos en las otras técnicas (8).

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

LA MUESTRA DE ANÁLISIS

Para la realización de esta investigación, se tomó una muestra de 34 Inspectores de Aduana, extraídos de 5 departamentos primordiales de la Aduana Especial "Puerto Habana". De ellos 19 fueron mujeres y 15 hombres (1).

Para la descripción de la muestra, de manera univariada, se utilizaron varios estadígrafos descriptivos: media para las variables de intervalo y razón, porcentajes para las variables categóricas.

Veamos algunos **datos personales y laborales** que caracterizan a estos grupos:

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA BATERÍA PSICODIAGNOSTICA.

Tabla 1. algunos datos personales y laborales de la muestra de estudio.

SEXO	N %		ESCOLARIDAD: SEC. % UNIV. %		EDAD	CAMBIAR DE TRABAJO SI % NO %		EXPERIENCIA LABORAL (AÑOS)	EXPERIENCIA LABORAL ACTUAL (AÑOS)
Hombres	15	45	93	7	42	27	73	21	11
Mujeres	19	55	57	43	34	36	64	11	6

exigencias que le impone actualmente su actividad laboral. Uniendo esta información a la de otras técnicas, se puede concluir sobre las exigencias que promueven carga psíquica (8).

El VC-R

Es una escala valorativa (6) que consta de 40 ítems con 3 posibilidades de respuesta, por las cuales se valora la intensidad de la carga psíquica vivenciada. Se aplica dos veces a cada individuo, antes y después de la jornada laboral. Las respuestas se recogerán en 4 subescalas: Esfuerzo, Capacidad de Rendimiento Actual, Motivación hacia el Rendimiento Actual y Fatiga. Cada subescala puede tomar valores entre 0 y 20.

Algunos autores afirman que el trabajador prueba a compensar el empeoramiento de los parámetros de rendimiento y los menoscabos de la vivencia a partir de dos estrategias básicas de compensación:

- decide mantener un determinado nivel de rendimiento necesario y de esto resulta la decisión de aumentar el gasto psicofísico y como resultado se observa, a corto plazo, un aumento de los menoscabos, es la **COMPENSACIÓN DEL RENDIMIENTO (CR).**

ANÁLISIS DE LAS EXIGENCIAS LABORALES

Caracterización de la Actividad del Inspector (tarea laboral y responsabilidad)

Cumple y hace cumplir la legislación aduanera, arancelaria, fitosanitaria y demás disposiciones del régimen de fronteras indistintamente. Efectúa el despacho de control de mercancías, viajeros, tripulación, naves y aeronaves. Fiscaliza la manipulación de mercancías y de tráfico interno y de cabotaje y del pesaje y medición de los productos que así lo requieran. Efectúa control aduanal a naves, aeronaves, almacenes y depósitos de economía interna. Procede a autorizar y/o a dirigir trámites conforme a las regulaciones vigentes en materias de su competencia. Controla documentalmente las operaciones de carga, descarga de buques y aeronaves, procede a la revisión de mercancías producto de violaciones de la legislación aduanal. Vela porque se cumplan las normativas vigentes sobre prevención de aforo y liquidación de los derechos de aduanas y el cobro de los ingresos en otras operaciones relacionadas con la actividad aduanal. Opera todo tipo de equipos para la detección aduanal y comunicación en

general. Aplica técnica de detección canina y vela por el óptimo estado de los canes, así como los educa y entrena. Cumple con otras funciones afines según lo requiera el procedimiento de control vigente (3).

ANÁLISIS DE LAS ESCALAS PARA ESTUDIAR LAS EXIGENCIAS REALES Y LAS DESEADAS VIVENCIADAS POR LOS INSPECTORES

Para comparar las "exigencias reales y deseadas" entre los hombres y las mujeres en los totales de ambas escalas, se utilizaron pruebas t-student para cada una de ellas. Los resultados se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 2. exigencias reales y deseadas vivenciadas en ambos grupos

VARIABLES	GÉNERO	MEDIA	P
Exigencia real	Hombres	1.10	0.34
Vivenciada	Mujeres	2.16	
Exigencia deseada	Hombres	0.67	0.225
	Mujeres	0.89	

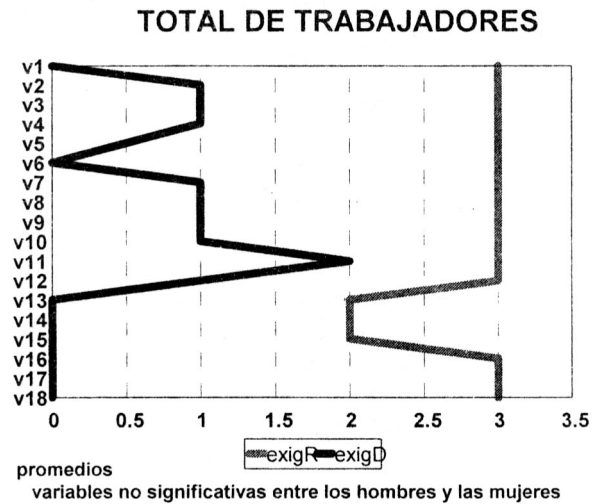
En la tabla 2, se muestran los resultados estadísticos, ellos indican que no existen diferencias significativas en relación a las opiniones de los inspectores, **hombres y mujeres**, en relación a las exigencias críticas (8).

EXIGENCIAS CRÍTICAS VIVENCIADAS POR LOS INSPECTORES

Para conocer cuáles son las exigencias críticas que pueden promover la vivencia de la carga psíquica en la muestra estudiada, se utilizó la prueba estadística de los rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon, ella es la adecuada en el estudio en que se emplean dos muestras relacionadas, o sea el mismo sujeto respondiendo a dos instrumentos diferentes como es en este caso.

Para ilustrar estos resultados se utilizaron gráficos de líneas. De las 32 frases que en ambas escalas se les proponen a los inspectores, veamos cuáles exigencias son consideradas como **críticas**. Grafico.1

PERFIL DE EXIGENCIAS CRITICAS



En el gráfico siguiente se muestran los valores promedios alcanzados por los inspectores en cada una de las "exigencias reales y deseadas"

Se puede apreciar que los inspectores vivencian las exigencias reales con una molestia promedio, pero a pesar de ello desean que esas demandas a lo personal disminuyan su intensidad.

VIVENCIA DE LA CARGA PSÍQUICA

Para analizar las variables que investigan la "carga psíquica" se utilizaron pruebas t-student para cada una de ellas. Para ilustrar los resultados de este análisis se utilizaron gráficos de líneas. Veamos la tabla. 3

EXIGENCIAS CRÍTICAS VIVENCIADAS

Gráfico. 1

DE CORTA DURACIÓN Y REPETITIVA:

1. Tomar decisiones con información insuficiente.
2. Tomar decisiones sobre distintos problemas en periodos breves
3. Tomar decisiones teniendo en cuenta reglas y órdenes complicadas
4. Realizar operaciones mentales creativas para solucionar problemas
5. Realizar operaciones mentales difíciles aplicándoles reglas y procedimientos complicados
6. Detectar y percibir objetos que son difíciles de detectar y discriminar
7. Percibir y evaluar diferencias sutiles en productos, máquinas y equipos
8. Estar alerta y reaccionar rápido entre señales raras e inesperadas y situaciones críticas
9. Cambiar rápido la atención hacia unos y otros objetos y sucesos.

MÁS GLOBALES Y PERMANENTES

10. Responsabilidad por recursos materiales y humanos
11. Presión temporal para cumplir con varias tareas actuar antes situaciones críticas
12. Ritmo fijo de trabajo impuesto.
13. Operaciones que son limitadas y uniformes
14. Riesgo para la salud propia o de los demás
15. Factores ambientales físicos y químicos que molestan
16. Valoración del rendimiento a través de los fallos u otros criterios negativos
17. Desestimulación por el rendimiento
18. Falta de perspectiva en el desarrollo profesional

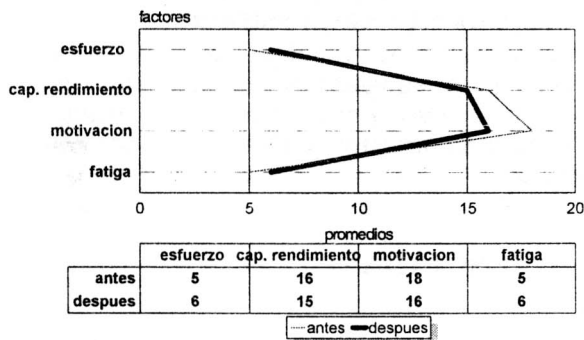
Tabla 3. Las variables de La carga psíquica vivenciada por ambos grupos

VARIABLES	MEDIA		P
	Inspectores: Hombres	Mujeres	
Esfuerzo antes	5.07	5.89	0.421
Esfuerzo después	6.40	7.89	0.300
Cap. de rendim. antes	15.67	15.79	0.859
Cap. de rendim. después	14.40	11.58	0.024
Motivación antes	17.87	17.00	0.235
Motivación después	15.93	13.32	0.040
Fatiga antes	4.67	6.37	0.047
Fatiga después	6.20	10.84	0.001

En la tabla anterior aparecen los resultados sobre el estado actual **carga** que vivencian los hombres y las mujeres. En ella se evidencian que las diferencias entre hombres y mujeres se dan en la capacidad de rendimiento después, la motivación después y en la fatiga antes y después de la jornada laboral. Los promedios de fatiga antes y después más altos corresponden a las mujeres, este resultado indica que los hombres no vivencian carga psíquica mientras que las mujeres sí la vivencian y además compensan este estado **hacia la carga**. Estos resultados se muestran más claramente en los gráficos siguientes (4):

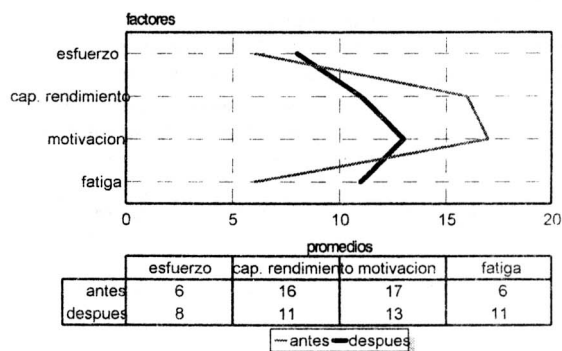
NO VIVENCIAN CARGA PSÍQUICA

TOTAL DE HOMBRES



VIVENCIAN CARGA PSÍQUICA

TOTAL DE MUJERES



COMPENSAN HACIA LA CARGA

En el gráfico de las mujeres se puede observar que al final de la jornada de trabajo, el esfuerzo no aumenta de manera considerable, disminuyen los valores de la capacidad de rendimiento y la motivación, así como que hay un incremento de la fatiga. En este caso ellas consideran necesario disminuir o eliminar los menoscabos, por lo tanto no se esfuerzan, disminuye el gasto psicofísico, alcanzando a corto plazo una disminución del rendimiento, al sentirse cargadas reducen sus exigencias con respecto a la actividad laboral. En resumen hacen una **compensación hacia la carga**.

Para estudiar la batería psicodiagnóstica como un todo (7), se hizo un análisis de componentes principales. Por último, para ilustrar todo el análisis llevado a cabo, se representaron las dos primeras componentes principales en un gráfico de dispersión, con la variable género como "etiqueta".

En la tabla 4, se muestran los resultados de las 2 primeras componentes principales, veamos:

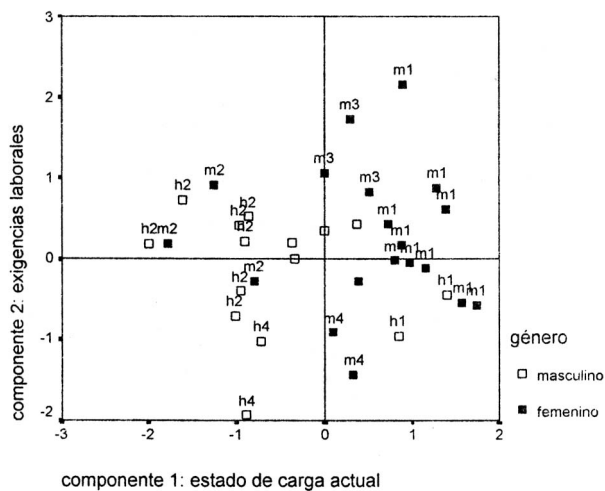
Tabla 4. Resultados de los componentes principales

VARIABLES	COMPONENTES	
	1	2
Total real		.715
Total deseado		.813
Esfuerzo antes	.616	
Esfuerzo después	.554	-.440
Cap. de rendimiento antes	.511	
Cap. de rendimiento después	-.760	-.416
Motivación antes	-.484	
Motivación después	-.739	
Fatiga antes	.550	
Fatiga después	.849	
Valor Propio	3.42	1.84
Varianza Explicada	34.21	18.36
Varianza Acumulada	34.21	52.57

Por la primera componente se puede resumir el **estado actual de carga o no** de los inspectores. Los inspectores con altos valores en esta primera componente principal, en los primeros momentos de comenzar a trabajar, tienen que esforzarse para lograr un alto rendimiento, este sobre esfuerzo hace que la motivación hacia la tarea disminuya, ya desde los primeros inicios del trabajo aparece también estados de fatiga. Por supuesto al finalizar la jornada laboral estos sujetos sienten la **carga psíquica**, esto se comprende fácilmente porque mantienen el esfuerzo para cumplir con los objetivos de la tarea, pese a eso sus rendimientos disminuyen y por supuesto aumenta la fatiga. Estos sujetos **compensan hacia la carga** para restituir su equilibrio interno. Los inspectores con valores bajos en la primera componente principal, **no vivencian la carga psíquica**.

En la segunda componente principal, **se reflejan las exigencias reales y deseadas** en contraposición con el esfuerzo después y la capacidad de rendimiento después. Los individuos con valores altos en la segunda componente principal, consideran muy altas las exigencias y terminan la jornada laboral con poco esfuerzo y poca capacidad de rendimiento.

¿Pero cómo se comportan los hombres y las mujeres dentro de esas dos componentes? Veamos el gráfico siguiente, donde se destacan seis grupos de individuos:



Grupo m1 y h1: este grupo de 13 mujeres y 2 hombres vivencian carga psíquica, y para restituir su equilibrio interno, compensan hacia la carga.

Grupo m2 y h2: tanto los hombres como las mujeres de este grupo, no vivencian la carga psíquica. (3 mujeres y 10 hombres)

Grupo m3: 3 mujeres consideran muy altas las exigencias, disminuyen su esfuerzo en los tiempos finales de la jornada laboral y entonces su rendimiento también es bajo, se sienten cargadas.

Grupo m4 y h4: Consideran que las exigencias son bajas, se esfuerzan al final de la tarea para alcanzar mejores resultados.

En el centro del gráfico hay un sexto grupo de individuos, formado por 4 hombres y una mujer, que tienen valores cercanos a cero en ambas componentes principales.

CONCLUSIONES

Es importante destacar dos conclusiones:

1. Tanto mujeres como hombres vivencian las exigencias reales y las deseadas de manera similar.

2. En cuanto a la vivencia de la carga psíquica, las mujeres se sienten cargadas y para restituir su equilibrio interno mantienen el esfuerzo, pese a eso disminuyen la capacidad de rendimiento y la motivación y por supuesto aumenta la fatiga, es la compensación hacia la carga. Los hombres no vivencian carga.

REFERENCIAS

Báez, P. Arianne (2001): **Diagnóstico de la Carga Psíquica en algunos Departamentos de la Aduana Especial Puerto Habana**, Trabajo de Diploma.

COMISION DE HISTORIA DE LA ADUANA GENERAL DE LA REPUBLICA: **Apuntes para la Historia de la Aduana de Cuba**.

Gutiérrez, J. Luis (1998): **La Psicología en el Control Aduanero**.

Prado, R, de y M. Vázquez (1986): **Selección de Lecturas sobre la Vivencia de la Carga Psíquica**. Tomo 1, Enpes.

Künstler, B.: **El Concepto Teórico General de un Cuestionario para la Medición de la Vivencia de la carga**.

Künstler, B.: **La Carga Psíquica Causada por la Actividad Laboral**.

Schaarschmidt, U., R. de Prado (1991): **Introducción a la Psicología del Trabajo**, Enpes.

Vázquez, M.: **Manual para el Diagnóstico de la Carga Psíquica**. (en soporte magnético)

Vazques, M.; A. Gonzales y Y. Perera (2002): **Actividades que requieren esfuerzo psíquico: Registro de los Efectos de la Carga Psíquica**. Manual Docente. (en soporte Magnético).

Vázquez, M., A. González, Y. Perera (2002): **Análisis de la Accidentalidad Vial a partir de una Bateria Psicodiagnóstica**, *Revista Cubana de Psicología*, Vol. 19, No.3.