

SALUD LABORAL



LA ATENCIÓN DIVIDIDA





Edita:
SP del SFF-CGT
Avda. Ciudad de Barcelona, 10 – Sótano 2º
Teléfonos: 91 506 62 87 – 91 506 6285
Fax: 91 506 63 14
Correo-e: sff-cgt@cgt.es
Web: www.sff-cgt.org

Madrid, octubre 2013



Sector Federal Ferroviario

INTRODUCCIÓN

Con la incorporación de las nuevas tecnologías al mundo laboral, las empresas impusieron la multitarea, consistente ésta en dos o más tareas simultáneas o mediante la alternancia, que obliga a los trabajadores usuarios de equipos informáticos a trabajar con numerosas ventanas, pestañas abiertas en uno o múltiples ordenadores, descargar varios programas a la vez, copiando o grabando con varias ventanas del explorador, antivirus, cortafuegos, etc...

Todo ello realizado con procesadores casi siempre al 90% con casi 2,5 Gigas de RAM cargados y pasando casi constantemente de un programa a otro a la vez que se atiende el correo electrónico, teléfonos, videoconferencias, etc...

Todo ello realizado de forma inmediata.

Es el nacimiento de un fenómeno denominado MULTITASKING, con el que el objetivo de las empresas es que el trabajador aborde múltiples TAREAS al mismo tiempo y así expresar aún más su productividad o imprimir un ritmo frenético a la jornada laboral.

Es evidente que ello obliga al trabajador a mantener altos niveles de ATENCIÓN y DIVIDIRLA en las múltiples tareas a la vez. Por otra parte, el trabajador ha de tratar de PRIORIZAR unas sobre otras y debe de permanecer permanentemente en estado de ALERTA y VIGILANCIA.

Analizar mucha información a la vez conlleva cuestionar irremediabilmente:

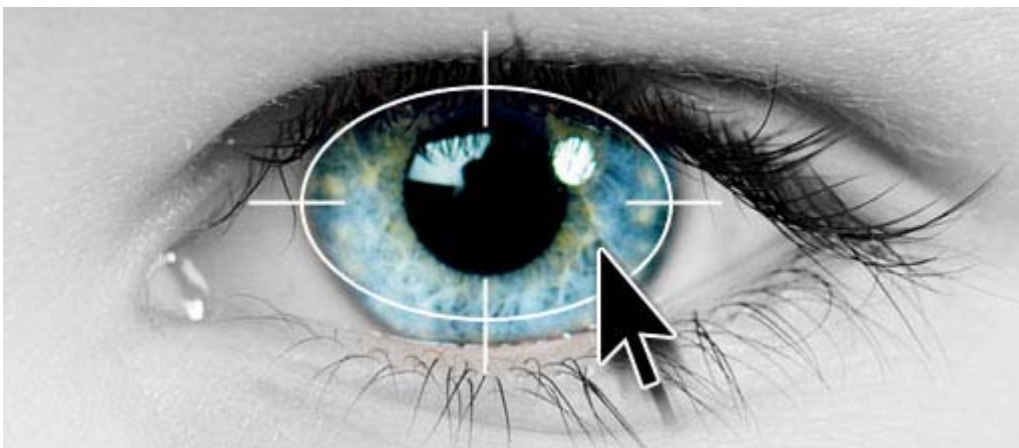
1. **¿Es el método más efectivo a utilizar?.**
2. **¿Qué repercusiones tiene sobre la salud de los trabajadores?.**

CONCEPTOS SOBRE LA ATENCIÓN COMO MECANISMO DE ALERTA

No admite lugar a dudas que la atención desempeña un importante papel en los diferentes aspectos de la vida del hombre.

La atención es un proceso cognitivo necesario para el adecuado funcionamiento de los procesos psíquicos que filtra, selecciona y procesa la información útil o funcional en función de sus prioridades para la supervivencia y activa un complejo neuronal que se encarga del control mental de un individuo.

- Tiene un carácter multi-sensorial (múltiples componentes).
- Presenta una capacidad limitada. La atención tiene umbrales mínimos y máximos regulados por un sistema reticular ascendente del cerebro.
- Las estrategias atencionales NO son innatas o heredadas, sino que se desarrollan como consecuencia de la interacción con el ambiente y como son aprendidas pueden mejorarse con la práctica.
- La atención presenta fases entre las que podemos destacar las de orientación, selección y sostenimiento de la misma.
- Es un mecanismo que activa los procesos que intervienen en el procesamiento de la información regulando y ejerciendo el control de los procesos cognitivos.
- Las limitaciones atencionales se deben a la existencia de mecanismos, estructuras o procesadores del sistema cognitivo humano que por su propia naturaleza son incapaces de tratar más de un input a la vez.



CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

- **LA ORIENTACIÓN SELECCIONADORA** está considerada como una de las características de la atención.
- **LA CONCENTRACIÓN.** Se denomina concentración a la inhibición de la información irrelevante y focalización de la información relevante con mantenimiento de esta última por periodos de tiempo prolongados. La concentración de la atención se manifiesta por su intensidad y por la resistencia a desviar la atención a otros objetos o estímulos secundarios. La concentración se identifica con el esfuerzo que debe poner una persona para permanecer en estado de vigilia.
- **LA DISTRIBUCIÓN DE LA ATENCIÓN.-** A pesar de que la atención tiene una capacidad limitada que está en función del volumen de la información a procesar y del esfuerzo que esto suponga para la persona, la AMPLITUD de la atención hace referencia al número de tareas que podemos realizar simultáneamente.
- **LA ESTABILIDAD DE LA ATENCIÓN.-** Está dada por la capacidad de mantener la presencia de la misma durante un largo periodo de tiempo sobre un objeto a actividades dadas. La cantidad de atención que prestamos puede variar en intensidad. Estos cambios de intensidad se denominan FLUCTUACIONES DE LA ATENCIÓN.
- **OSCILAMIENTO DE LA ATENCIÓN.-** Son periodos involuntarios de tiempo a los que está supeditada la atención y que pueden ser causados por el cansancio o la simple “desconexión” o distracción.
El tiempo promedio de atención en la ejecución de una tarea sin estímulos cambiantes o distractores se encuentra directamente relacionado con la edad de la persona.

- **Atención Dividida:** Es la capacidad de atender a más de un estímulo a la vez. Este tipo de atención se da cuando prestamos atención a varios canales sensoriales al mismo tiempo. Ante una sobrecarga de estímulos, los recursos atencionales se distribuyen hacia una actividad compleja.

GRADO DE CONTROL

- **Atención Involuntaria:** Está relacionada con la aparición de un estímulo nuevo, fuerte y significativo. Desaparece casi inmediatamente con el surgimiento de la repetición o monotonía. La atención involuntaria tiende a ser pasiva y emocional, dado que la persona no se esfuerza ni orienta su actividad hacia el objeto o situación. Una de sus características principales es la respuesta de ORIENTACIÓN que son manifestaciones innatas electrofisiológicas, motoras y vasculares que se dan ante estímulos fuertes y novedosos.
-
- **Atención Voluntaria:** La atención voluntaria no es innata, se desarrolla desde la niñez con la atención del lenguaje. Se desarrolla a partir de la atención involuntaria y con la actividad propia del hombre. Se caracteriza por ser activa y consciente, aunque queda suprimida fácilmente cuando se da una respuesta de orientación ante nuevos estímulos. La voluntad de la atención depende básicamente de los estímulos ambientales y de los factores motivacionales y emocionales que pueden hacer que cualquier estímulo o situación nos distraiga.

ATENCIÓN Y MEMORIA

La atención es el proceso mental mediante el cual la persona fija y conserva las experiencias vividas y las reactualiza de acuerdo a las necesidades del presente asegurando el almacenamiento de la información. La atención es uno de los factores más implicados en su buen funcionamiento, entendida ésta como el esfuerzo realizado por las personas tanto en la fase de almacenamiento como en la fase de recuperación de la información.

ATENCIÓN E INTELIGENCIA

La inteligencia es entendida como la capacidad de dar soluciones rápidas y eficaces a determinados problemas. Sin embargo para dar soluciones de manera eficiente se requiere de habilidad; en este sentido la atención es la herramienta que posibilita y optimiza dicha habilidad. De esta forma, atención e inteligencia se definen en términos de habilidad para manejar gran cantidad de información.

PROCESOS AUTOMÁTICOS Y CONTROLADOS

Los **PROCESOS AUTOMÁTICOS** no dependen de las limitaciones de la atención, se adquieren mediante el aprendizaje.

- Una vez adquiridos son difíciles de modificar.
- Son rápidos.
- Consumen escasos recursos atencionales.
- No requieren esfuerzo consciente.
- Ocurren de manera in-intencionada.
- Se realizan eficazmente en situaciones de disminución de recursos atencionales.
- Las personas los realizan sin darse cuenta y pueden dedicar su atención a otras tareas mientras las realizan.

Los **PROCESOS CONTROLADOS** exigen toda la atención consciente y están limitados por la memoria a corto plazo.

- Son lentos.
- Consumen muchos recursos atencionales.
- Son procesos conscientes.
- Producen gran interferencia en situaciones de doble tarea.
- Pierden eficacia en situaciones de doble tarea con demandas elevadas de recursos atencionales.

¿ES EL MÉTODO MÁS EFECTIVO A UTILIZAR?

La creencia de que un trabajador puede abordar múltiples tareas al mismo tiempo y así potenciar la productividad es equivocado. El trabajador se distrae y deja de hacer las tareas que requieren mayor concentración y análisis, que son las que generan mayor valor. La raíz del problema es que el cerebro está diseñado para funcionar mejor cuando se concentra sólo en una única tarea.

Estudios de la consultora Hekinsey demuestran que quienes abordaron varias tareas en paralelo, tardaron más del 30% en completar las tareas, a su vez cometieron más del 60% de errores que aquellos que realizaron una sola tarea.



Cuando la atención no es capaz de responder a las múltiples demandas del ambiente y de las tareas, se manifiesta fundamentalmente en un deterioro en el rendimiento de aquellas tareas que se realizan simultáneamente. Cualquier tarea precisa una cantidad mínima de recursos para poder ser ejecutada eficazmente: recibe el nombre de **UMBRAL MÍNIMO DE RECURSOS**.

Realizar dos o más tareas al mismo tiempo es mucho más difícil que hacerlo por separado, incluso cuando ambas tareas no sean muy complejas ni requieran grandes recursos atencionales, ya que las interferencias mentales entre ambas deterioran considerablemente el rendimiento.

INTERFERENCIAS

Tienen lugar cuando la atención no es capaz de responder a las múltiples demandas de la tarea y se manifiesta fundamentalmente en el deterioro del rendimiento de aquellas tareas que se realizan simultáneamente. Estas interferencias pueden ser simétricas o asimétricas.

- **Interferencias simétricas.**- La tarea A deteriora el rendimiento de la tarea B y viceversa. Esto significa que ambas tareas se hallan limitadas por los recursos.
- **Interferencias asimétricas.**- El rendimiento sólo se deteriora en una de las tareas. Ello indica que una de las tareas está limitada por la otra (la que no ha sufrido deterioro) y la otra por los recursos (la que se ha visto deteriorada por la situación actual).

Hay que tener en cuenta que el deterioro de las tareas afecta a la producción de las empresas, pero las inadecuadas y deficientes condiciones organizativas del trabajo, quien realmente lo padece doblemente es el trabajador:

- En la salud de su organismo**
- Respondiendo de los errores provocados por la deficiente organización del trabajo.**

CONTRADICCIONES Y EFECTOS NEGATIVOS

Al cuerpo no se le puede engañar, por cada hora de atención sostenida-dividida es necesario desconectar 10 o 15 minutos para descansar y recuperar el correcto estado fisiológico y mental. El síndrome que más bloquea la capacidad de atención-concentración es el TDA (Trastorno de Déficit Atencional) que afecta a la atención y a la organización de los procesos mentales terminando por dañar las funciones cognitivas del cerebro.

Es la forma más rápida de llegar a la FATIGA entendida como la disminución de la capacidad física y mental del trabajador después de realizar una tarea durante un periodo de tiempo determinado.



Aparece cuando los requerimientos (físicos o mentales) de la tarea exceden la capacidad de respuesta del trabajador.

Los principales efectos negativos son:

- Problemas con el autocontrol y regulación del comportamiento.
- Memoria de trabajo definitivo.
- Deficiencia en la persistencia de los esfuerzos para realizar la tarea.
- Dificultades con la regulación de emociones.
- Dificultades con la regulación de la motivación.
- Variabilidad en el desempeño del trabajo.
- Tardanza crónica. Se tiene baja percepción del paso del tiempo.
- Baja autoestima.
- Ansiedad.
- Depresión.
- Cambios de humor repentinos.
- Dificultades en el trabajo.
- Problemas con las relaciones interpersonales.
- Abuso de sustancias tóxicas.
- Comportamientos de riesgo.
- Mala administración del tiempo.
- Dificultad para reconocer las demandas de la vida diaria.
- Evitación de los trabajos que requieren esfuerzo mental sostenido.
- Realización de movimientos nerviosos con manos y pies.
- Sensación de intranquilidad e inquietud.

CAUSAS DE LA APARICIÓN DE LA FATIGA MENTAL

Las exigencias de la tarea, las condiciones en que se realiza y las presiones del tiempo en la ejecución de la tarea, están relacionados e interactúan en la aparición de la “Fatiga Mental”, la cual está presente cuando el trabajador se enfrenta a un esfuerzo intelectual o mental excesivo o tratamiento de información importante en su puesto de trabajo. Estas circunstancias se dan cuando:

- La cantidad de información a tratar para ejecutar la tarea es elevada.
- La complejidad de la información es importante.
- El tiempo disponible para la realización de la tarea es escaso.
- La tarea requiere de un esfuerzo de tipo mental prolongado y mantenido.
- El grado de atención y concentración que requiere la tarea es elevado.
- Se requiere tomar decisiones importantes y complejas.

Otros factores que favorecen su aparición son:

- La falta de control sobre la situación.
- La formación e información insuficientes para realizar una tarea.
- La falta de autonomía para realizar descansos o pausas.
- La prolongación de la jornada.
- La inadecuada distribución y duración de las pausas o la no realización de las mismas.

CONSECUENCIAS

La principal consecuencia de estar sometido a esfuerzos de tipo mental excesivos e inadecuados a las capacidades del trabajador es la FATIGA MENTAL. Es importante señalar que este tipo de fatiga tiene una importante incidencia entre los usuarios de Pantallas de Visualización de Datos

Si la Fatiga Mental se mantiene en el tiempo, sin posibilidad de recuperación, se puede producir la FATIGA MENTAL CRÓNICA. Sus consecuencias son aún más graves y perduran en el tiempo afectando a la persona no solo durante el trabajo (rendimiento, producción, absentismo,...) sino también en el contexto familiar, social, etc...

La Fatiga Mental Psicológica se manifiesta negativamente en la Salud del trabajador manifestándose de la siguiente forma:

- **A nivel cognitivo:** Disminución de la atención y de la capacidad de concentración, trastornos en la percepción, dificultad en la toma de decisiones, saturación y bloqueo mental, lentitud de pensamiento, mala memoria a corto plazo, etc...
- **A nivel fisiológico y psicosomático:** Dolor de cabeza, migrañas, trastornos digestivos, trastornos del sueño, cansancio, mareos, ansiedad, etc...
- **A nivel emocional:** Tristeza, irritabilidad, sensación de desasosiego, desmotivación, inestabilidad, falta de seguridad en sí mismo, etc...
- **A nivel conductual:** Aumento del número de errores, inadecuada resolución de problemas, risas nerviosas, consumo de tabaco, tendencia a la evasión, reducción del rendimiento, disminución de la capacidad de respuesta y efectividad de la misma, etc...

Hay que tener en cuenta que muchas de estas patologías suelen manifestarse muy tardíamente, posiblemente durante la jubilación del trabajador, cuando ya las empresas que las ocasionaron difícilmente podrán ser vinculadas para responder de los daños ocasionados.



ACCIONES A NIVEL ORGANIZATIVO

- La duración normal de la jornada de los trabajadores con tareas múltiples (“Multitasking”), deberá ser inferior en promedio y en ningún caso superior a la establecida de aquellos que realizan su trabajo en situación normal (“Monotasking”).
- Establecer limitaciones de edad para el desarrollo de este sistema de trabajo. Sería desaconsejable su realización por trabajadores mayores de cuarenta años de edad.
- Establecimiento de un número máximo de años de realización de este sistema de trabajo.
- Evaluaciones de Riesgos Psicosociales obligatorias en todos aquellos puestos de trabajo donde se desarrollen tareas en situación de Atención Dividida.



MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ACCIÓN SINDICAL ANTE LOS RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN DIVIDIDA

- **Proteger la vida, preservar y mantener la integridad física, mental y social de los trabajadores.**
- **Buscar la integración de los aspectos sociales, psíquicos y físicos en un “todo armónico”.**

- **Eliminar, reducir, prevenir o aislar los riesgos.**
- **Reparar los daños producidos por los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.**
- **Promover la reclasificación y recolocación de los trabajadores afectados.**
- **Reducir el número de puestos de trabajo en condiciones de Atención Dividida por multitareas.**
- **Por último añadir que se hace necesaria una regulación legal, concreta, contundente y operativa que establezca cauces de participación para la ponderación de la jornada de trabajo entre todas las partes afectadas.**

--- oOo ---