



Enfermería Actual de Costa Rica

ISSN: 1409-4568

Universidad de Costa Rica, Escuela de Enfermería

Rojas, Flérida Rivera; Sazo, Marlenne Macaya; Poblete, Ignacio Fuentes;
Osorio, Paula Faundez; Alcántara, Víctor Ábrigo; Riquelme, Javiera Olivares

Percepción de carga mental de trabajo en personas funcionarias
administrativas que se desempeñan en una municipalidad de Chile.

Enfermería Actual de Costa Rica, núm. 43, 51284, 2022, Julio-Diciembre
Universidad de Costa Rica, Escuela de Enfermería

DOI: <https://doi.org/10.15517/enferm.actual.cr.v0i43.46933>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44875834005>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org
UAEM

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



Artículo Original

Percepción de carga mental de trabajo en personas funcionarias administrativas que se desempeñan en una municipalidad de Chile.

Flérida Rivera Rojas¹, Marlenne Macaya Sazo², Ignacio Fuentes Poblete³, Paula Faundez Osorio⁴, Víctor Ábrigo Alcántara⁵, Javiera Olivares Riquelme⁶

¹ Enfermera, Magíster en enfermería, Académico Departamento de Enfermería, Universidad Católica del Maule, Curicó, Chile, ORCID: 0000-0003-2542-8751

² Enfermera, Magíster en Gestión de Instituciones de Salud, Académico Departamento de Enfermería, Universidad Católica del Maule, Talca, Chile, ORCID: 0000-0001-7812-3586.

³ Estudiante de Enfermería, Universidad Católica del Maule, Curicó, Chile, ORCID: 0000-0002-4050-9173

⁴ Enfermera, Licenciada de enfermería, Centro de Salud Familiar, Santa Cruz, Chile, ORCID: 0000-0002-4050-9173

⁵ Enfermero, Licenciado de enfermería, Establecimiento de larga estadía para adultos mayores, Teno, Chile, ORCID: 0000-0001-7545-681X

⁶ Enfermera, Licenciado de enfermería, Centro de Salud Familiar Betty Muñoz Arce, Curicó, Chile, ORCID: 0000-0002-0064-3538

Información del artículo

Recibido: 05-10-2021

Aceptado: 07-01-2022

DOI:

10.15517/enferm.actual.cr.v
0i43.46933

Correspondencia

Marlenne Macaya Sazo
Universidad Católica del
Maule
mmacaya@ucm.cl

RESUMEN

Objetivo: Caracterizar la percepción de carga mental de trabajo en personal administrativo de una municipalidad de Chile.

Metodología: Investigación de abordaje cuantitativo, con un diseño descriptivo, de corte transversal. Se utilizó un cuestionario que consta de dos partes: a) antecedentes biosociodemográficos y b) escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM), censándose a un total de 47 personas funcionarias administrativas de una municipalidad de Chile. Para el análisis de datos, se usó el programa "Statistical Package of Social Sciences" (SPSS) versión 25.0. Posteriormente, se procedió al cálculo estadístico descriptivo con cálculo de media, desviación estándar y rango. Se respetaron los principios éticos de Ezequiel Emmanuel y se contó con la autorización del comité ético científico.

Resultados: Las personas trabajadoras presentan nivel de carga mental global medio alto (\bar{x} : 3,38); los factores con mayor exposición a carga mental son características de la tarea (\bar{x} : 4,09), demanda cognitiva y complejidad de la tarea (\bar{x} : 3,89), el factor ritmo de trabajo es el que muestra resultados más bajos (\bar{x} : 2,47).

Conclusión: Las características del trabajo realizado por el personal administrativo implica un esfuerzo mental asociado al cumplimiento de la tarea,



durante la cual están expuestos a interrupciones y distracciones. Esta característica genera en ellos una percepción de agotamiento y dificultad para relajarse después de terminada la jornada, lo que podría producir efectos negativos en su salud física y mental.

Palabras claves: Fatiga-mental; Municipal; Trabajador.

ABSTRACT

Perception of mental workload in administrative officials who work in a municipality in Chile.

Aim: To characterize the perception of mental workload in administrative employees of a municipality in Chile.

Methods: This was a quantitative study with a descriptive and cross-sectional design. A two-part questionnaire (bio sociodemographic background and subjective scale of mental workload (SMWS)) was used to survey a total of 47 administrative employees of a municipality in Chile. The 25.0 version of the Statistical Package of Social Sciences (SPSS) was used for the data analysis; this was followed by descriptive statistical calculation of mean, standard deviation, and range. The ethical principles of Ezequiel Emmanuel were respected, and the authorization of the scientific ethical committee was obtained.

Results: Those who worked presented a high average global mental workload level (\bar{x} : 3.38). The factors with the highest mental workload exposure were task characteristics (\bar{x} : 4.09) and cognitive demand and task complexity (\bar{x} : 3.89) whereas the work rhythm factor showed the lowest results (\bar{x} : 2.47).

Conclusion: The characteristics of the work performed by the administrative personnel force them to perform a mental effort associated with the completion of the task exposed to interruptions and distractions. These characteristics tires them and causes them difficulties to relax after the end of the day; this could cause negative effects on their physical and mental health.

Keywords: Mental-fatigue; Worker; Municipal

RESUMO

Percepção da carga mental de trabalho dos funcionários administrativos que trabalham numa prefeitura do Chile.

Objetivo: Caracterizar a percepção da carga mental de trabalho em funcionários administrativos de uma prefeitura do Chile.

Metodologia: Pesquisa de abordagem quantitativa, com desenho descritivo e de corte transversal. Quarenta e sete funcionários administrativos de uma prefeitura do Chile responderam a um questionário composto por duas partes:



a) antecedentes sociodemográficos e b) escala subjetiva de carga mental de trabalho (ESCAM). Os dados foram analisados com o programa “Statistical Package of Social Sciences” (SPSS) versão 25.0, foi considerada a estatística descritiva com cálculos de média, desvio padrão e amplitude. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos e foram seguidos os princípios éticos de Ezequiel Emmanuel.

Resultados: As pessoas que trabalham apresentam nível de carga mental global médio-alto (\bar{x} : 3,38); os fatores com maior exposição à carga mental são características da tarefa (\bar{x} : 4,09) e demanda cognitiva e complexidade da tarefa (\bar{x} : 3,89). O fator ritmo de trabalho é o que apresenta os menores resultados (\bar{x} : 2,47).

Conclusão: As características do trabalho realizado pelos funcionários administrativos os obriga a um esforço mental associado ao cumprimento da tarefa, em que estão expostos a interrupções e distrações. Esta característica gera nos trabalhadores uma percepção de cansaço e dificuldade em relaxar após a jornada de trabalho, o que poderia produzir efeitos negativos em sua saúde física e mental.

Palavras chave: Fadiga-mental; Trabalhador; Administração

INTRODUCCIÓN

El trabajo puede tener un efecto positivo o negativo en las personas, según las características de la organización, de la tarea y del entorno. Brinda bienestar y estabilidad económica, favoreciendo el desarrollo humano; pero, además posee diversos factores que pueden influir en la calidad de vida de la persona trabajadora, como consecuencia de la inadecuada interacción entre las competencias y aptitudes de este y las facilidades que se ofrecen para realizar su trabajo¹ en el entorno organizativo y directivo. Esta influencia puede ser potencialmente negativa cuando genera alteraciones que tienen la posibilidad de causar daños fisiológicos en las personas, como enfermedades crónicas del sistema locomotor, respiratorio y cardiovascular; pero también, tienen efectos sobre la salud psicológica,²⁻³ condición que aumenta si hay ausencia de apoyo social o no existe cohesión del equipo de trabajo.⁴

A estas condiciones se les denomina factores de riesgo psicosocial² y, dentro de ellos se encuentra la carga mental de trabajo (CMT), que se entiende como el esfuerzo que debe realizar una persona en un tiempo concreto para desarrollar una determinada cantidad y tipo de tarea.⁴⁻⁵

Personas expertas señalan que las características del trabajo con exigencias de productividad ascendentes, como quienes se desempeñan en servicios públicos,^{2,6} requieren que la persona trabajadora aumente las exigencias de recogida e integración de la información para generar la respuesta más adecuada a las exigencias de las tareas.⁴ Una respuesta no óptima generará un desequilibrio entre las demandas de las tareas y las características de este, llegando a producir CMT, que puede presentarse como sobrecarga o infracarga.⁴⁻⁵

La sobrecarga hace referencia a las circunstancias en que la persona trabajadora se ve sometida a más exigencias mentales de las que puede responder en



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

función de sus capacidades, conocimientos y experiencia. En cambio, infracarga es aquella donde se realizan pocas tareas con escasa demanda cognitiva o tareas demasiado sencillas con tiempo suficiente, generando consecuencias individuales, fatiga mental, monotonía, vigilancia reducida, saturación mental.⁵ Si estas condiciones perduran, provocarán alteraciones físicas como enfermedades cardiovasculares (aumento de la frecuencia cardiaca y de la presión arterial) o fatiga crónica,⁷⁻⁹ alteraciones psicológicas y sociales (psicosomáticas, problemas familiares, y sociolaborales) y de satisfacción laboral y monotonía (sentimientos de insatisfacción y disminución del interés por el trabajo). Por su parte, para la organización, podría generar disminución de la cantidad o calidad de trabajo, aumento en el número de errores, provocando ausentismo por licencias médicas o deserción del lugar de trabajo,^{5,10} entre otros.

En consonancia con lo planteado, el modelo de recursos múltiples que plantea Wickens⁶ (1992) señala que la persona ocupa distintos recursos atencionales específicos para distintos tipos de procesamiento cognitivo, por lo que define tres dimensiones: a) los estadios de procesamiento, que se refiere al procesamiento perceptivo/central y el de respuesta que ocupa recursos separados; b) los códigos de procesamiento, donde el procesamiento verbal y el espacial precisan recursos independientes; y c) la dimensión de modalidades input/output, donde refiere que el procesamiento visual y auditivo precisan diferentes recursos, así como las respuestas manuales y verbales.

Las investigaciones de carga mental de trabajo han sido dirigidas principalmente a personas trabajadoras del área de salud, postergando a otros grupos de trabajadores, como lo es el personal administrativo, que es de los grupos más vulnerable después de quienes trabajan en la salud.^{2,11} Dentro del personal administrativo, se debe destacar, en especial, quienes

ejercen en municipalidades, pues atienden a grupos poblacionales numerosos con elevadas exigencias emocionales y físicas,^{7,12} frente a los cuales adoptan una actitud comprometida con la adquisición de conocimiento y cumplimiento de reglas.⁸

La falta de datos para esta población limita la comprensión del perfil de enfermedad y la formulación de políticas públicas de promoción y prevención de salud en las personas trabajadoras. En Chile, el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo,¹³ menciona que las características del quehacer donde hay exigencias tecnológicas, globalización de los mercados y personas trabajadoras multifuncionales ha aumentado la carga mental de trabajo, llegando incluso a superar los riesgos físicos en sectores como servicios, comercio y finanzas.¹⁴

Asimismo, cuando las prestaciones de servicios implican cada vez más exigencias de productividad y presión por el cumplimiento de metas laborales se desfavorece la salud de las personas trabajadoras.¹² Entre ellas, las personas que cumplen labores administrativas, en su mayoría mujeres, menores de 40 años, con menos de cinco años de antigüedad laboral,¹¹ receptoras de demandas de la ciudadanía y que frecuentemente se enfrentan al descontento de las personas que perciben sus necesidades insatisfechas por parte de las autoridades responsables.¹⁵

Es por todo lo planteado que emerge esta investigación, con el objetivo de caracterizar la percepción de carga mental de trabajo en personas funcionarias administrativas de una municipalidad de Chile. Se hipotetiza que el personal administrativo participante del estudio percibe una alta carga mental de trabajo.

METODOLOGÍA

Investigación con abordaje cuantitativo, descriptivo, de corte transversal¹⁶ desarrollada en una



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

municipalidad de Chile. La población estaba conformada por 50 personas trabajadoras administrativas pertenecientes a una municipalidad de Chile. De estas, 47 cumplieron los criterios de inclusión y esta misma cantidad participaron en la investigación, a través de un censo, en forma voluntaria y previa firma de consentimiento informado. Se consideraron como criterios de inclusión que fuesen personas trabajadoras con contrato y con una antigüedad en el cargo mínima de tres meses. Como criterios de exclusión, se consideró ausencia de la persona trabajadora al momento de recolectar los datos por licencia médica o feriado legal.

Para la recolección de datos, se aplicó un instrumento que consta de dos partes a) antecedentes biosociodemográficos, que incluye aspectos como edad, sexo, condición de pareja y antigüedad laboral y b) Escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM), elaborado en España por Rolo, Díaz y Hernández⁵, validada previamente en Chile y que cuenta con una confiabilidad de 0,73 según α Cronbach.¹⁷

ESCAM es una escala multidimensional que, a partir de la percepción de las personas trabajadoras, evalúa el esfuerzo mental o dificultad que implica ejecutar la tarea en forma general.¹⁷ Consta de 20 ítems, que se distribuyen en cinco factores: demandas cognitivas y complejidad de la tarea se refiere al esfuerzo mental que supone el desempeño del trabajo, características de las tareas que se relaciona con las interrupciones o distracciones, organización temporal que recoge los tiempos que disponen las personas trabajadoras para realizar las tareas, ritmo del trabajo da cuenta de la organización y planificación del tiempo de trabajo por parte de la persona, así como la posibilidad de cometer errores y consecuencias para la salud que valora el agotamiento presentado por el desempeño del puesto.⁵ Las respuestas son de tipo Likert, las puntuaciones oscilan entre 1 y 5, donde 5

corresponde al puntaje máximo (muy alto) y 1 es el mínimo (muy bajo). Se obtiene un puntaje total por factor (promedio), que permite determinar la carga mental por cada uno de ellos además de proporcionar un promedio de carga mental global.

Los datos fueron recolectados por el equipo investigador durante el año 2019. Para el análisis de datos, se usó el programa “Statistical Package of Social Sciences” (SPSS) versión 25.0. Posteriormente, se procedió al cálculo estadístico, para lo cual se utilizaron técnicas descriptivas univariada y bivariada con cálculo de media, desviación estándar y rango.

Se consideraron los requisitos éticos de Ezequiel Emmanuel¹⁸ y se contó con la aprobación del Comité Ético Científico de la Universidad Católica del Maule (Acta N°188/2019).

RESULTADOS

Se aplicó un censo al 94 % de la población, que corresponde a 47 personas funcionarias administrativas. El 6 % (n=3) se negó a contestar o se encontraba ausente por licencia médica o feriado legal. Las personas trabajadoras tienen una edad promedio de 43,25 años, la mayor proporción 34 % (n=16) tiene entre 31-40 años. Respecto a la variable sexo, el 66 % (n=31) eran mujeres y el 34 % (n=16) hombres. En relación con tener pareja, un 70.2 % (n=33) tenía pareja y, referente a la antigüedad en la empresa, 51 % (n=31) tiene menos de 10 años en la empresa (tabla 1).

Sobre la percepción de CMT global, las personas trabajadoras evidencian un nivel de carga por encima de la media (\bar{x} :3.38; dt: 0.78; R: 2.6-4.6). Al observar los factores de carga mental de trabajo, los resultados oscilan entre 2.47-4.07. Además, hay cuatro factores sobre la media: las características de la tarea refleja el promedio más alto de todos los factores (\bar{x} :4.09; dt: 0.52; R:2-5), le sigue demandas cognitivas y complejidad de la tarea (\bar{x} :3.89; dt: 0.52; R:3-5) ambos con sobrecarga mental, consecuencias para la



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

salud carga media alta (\bar{x} : 3.47; dt: 0.95; R:1-5), organización temporal con carga media (\bar{x} : 2.98; dt: 0.82; R:1-5) y el factor ritmo de trabajo es la que muestra resultados más bajos de carga mental (\bar{x} : 2.47; dt: 0.95, R:1-5) (tabla 2).

Al analizar la relación entre las variables biosociodemográficas y la CMT, se puede afirmar que las personas trabajadoras entre 21-30 años de edad perciben mayor carga mental de trabajo global, dentro de las cuales en las demandas cognitivas y características de la tarea es donde perciben mayor carga (\bar{x} : 4.20; dt: 0.84); en contraposición, en el ritmo de trabajo se reportan los resultados más bajos (\bar{x} : 2.40; dt: 0.55). Referente a la variable sexo, las mujeres evidencian valores levemente mayores de CMT global que los hombres (\bar{x} : 3.39; dt: 0.47 v/s \bar{x} : 3.35; dt: 0.42). Según la condición de pareja, las personas trabajadoras sin pareja muestran resultados más altos que las con pareja (\bar{x} : 3.56; dt: 0.5 v/s \bar{x} : 3.30; dt: 0.41) y, en cuanto a la antigüedad en la empresa, tanto las personas trabajadoras con menos de 10 años (\bar{x} : 3.44; dt: 0.32) como quienes tienen más de 25 años en la empresa reportan los resultados más altos (3.48; dt: 0.32) (tabla 3).

DISCUSIÓN

En relación con el objetivo planteado de caracterizar la percepción de carga mental de trabajo en el personal administrativo de una municipalidad de Chile, así como con las variables biosociodemográficas, se puede afirmar que el grupo de personas está compuesto mayoritariamente por mujeres. Estos resultados son similares a los reportados por otros países como España¹⁹, Brasil¹⁴, Ecuador²⁰ e Irán.²¹⁻²² Al respecto, autores afirman que ser mujer es un factor de riesgo de carga mental, debido a la sensación de agobio que causan las exigencias de la labor, como, por ejemplo, tener que trabajar mucho y muy rápido.^{17,19,23-27}

Sobre la condición de pareja, hay predominio de personas trabajadoras que tienen pareja. Los problemas extralaborales y la vida personal de los empleados puede afectar su capacidad de hacer su trabajo e interactuar con compañeros, supervisores y clientes²⁵. Algunas investigaciones coinciden con estos resultados, afirmando que la falta de apoyo social en las personas trabajadoras sin pareja, es generador de estrés, por la sensación de falta de afiliación, en un contexto sociocultural donde la pareja tiene un rol protagónico como red de apoyo²⁴. Esto releva la importancia de la enfermería en salud laboral como promotor de medidas organizacionales orientadas al equilibrio saludable entre trabajo-vida privada y familia, constituyendo un reto necesario para una gestión de fomento de la salud²⁶. Una persona empleada afectada por problemas personales puede estar físicamente en la oficina, pero lidiando con sus problemas en lugar de atender sus compromisos laborales²⁵. Estudios han reportado opiniones divididas respecto a la condición de pareja, ya que en algunos lugares se comporta como un factor negativo que genera desgaste emocional e insatisfacción, trastornos del sueño y ansiedad²⁷. Tal es el caso del estudio realizado por Veroma²⁸ en Finlandia, que establece que la condición de tener pareja y las preocupaciones del hogar generan consecuencias para la salud física y mental de las personas trabajadoras.

Respecto a la variable laboral antigüedad en la empresa, las personas trabajadoras con menos de 10 años de desempeño en la institución, que en este caso ascienden al 51 %, perciben mayor tensión al ejecutar la tarea; sin embargo, esta disminuye a medida que aumentan los años de desempeño en la unidad de trabajo.

En América Latina,^{20,29} se han realizado investigaciones que visibilizan que personas trabajadoras con más de 10 años de antigüedad, evidencian menor exigencia cognitiva al desempeñar

**Tabla 1**

Antecedentes biosociodemográficos de personas trabajadoras de una municipalidad de Chile (n: 47).

Variables	n	%	% Acumulado
<i>Edad</i>	21-30	5	10.6
	31-40	16	34
	41-50	11	23.4
	51-60	14	29.8
	+60	1	2.1
<i>Sexo</i>	Mujer	31	66
	Hombre	16	34
<i>Condición de pareja</i>	Con pareja	33	70.2
	Sin pareja	14	27.8
<i>Antigüedad en la empresa</i>	Menor o igual a 5 años	15	31.9
	Mayor a 5 y menor a 10 años	9	19.1
	Mayor a 10 y menor a 15 años	7	14.9
	Mayor a 15 y menor a 20 años	1	2.1
	Mayor a 20 y menor a 25 años	5	10.6
	Mayor a 25 años	10	21.3
			100

Tabla 2

Factores de carga mental percibida por personas trabajadoras de una municipalidad de Chile (n: 47).

Factores de carga mental	\bar{x}	dt	Rango	
<i>Carga mental global</i>	3.38	0.45	2.6	4.6
<i>Demandas cognitivas y complejidad de la tarea</i>	3.89	0.52	3	5
<i>Características de la tarea</i>	4.09	0.69	2	5
<i>Organización temporal</i>	2.98	0.82	1	5
<i>Ritmo de trabajo</i>	2.47	0.95	1	5
<i>Consecuencias para la salud</i>	3.47	0.95	1	5



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr
Tabla 3

Descripción de los factores de carga mental de trabajo (ESCAM) y variables biosociodemográficas y laborales de personas trabajadoras de una municipalidad de Chile (n: 47).

Variables	CMTG		DC		CT		OT		RT		CS		
	\bar{x}	dt	\bar{x}	dt	\bar{x}	dt	\bar{x}	dt	\bar{x}	dt	\bar{x}	dt	
Edad	21-30 años	3.48	0.41	3.80	.44	4.20	.84	3.20	.84	2.40	.55	3.80	1.09
	31-40 años	3.41	0.48	3.75	.45	4.13	.89	3.19	.83	2.62	1.08	3.37	.89
	41-50 años	3.38	0.48	4.09	.54	3.91	.30	2.82	1.17	2.55	1.13	3.55	.82
	51-60 años	3.31	0.46	3.93	.62	4.14	.66	2.79	.43	2.29	.83	3.43	1.16
	>60 años	3.20	-	4	-	4	-	3	-	2	-	3	-
Sexo	Mujer	3.39	0.47	3.94	.57	4.10	.65	3	.86	2.39	1.02	3.55	.96
	Hombre	3.35	0.42	3.81	.40	4.60	.77	2.94	.77	2.63	.80	3.31	.87
Condición de pareja	C/ Pareja	3.30	0.41	3.88	.49	4.03	.73	2.88	.82	2.36	.99	3.36	.90
	S/ Pareja	3.56	0.50	3.93	.61	4.21	.57	3.21	.80	2.71	0.82	3.71	1.06
Antigüedad En la empresa	<5 años	3.44	0.48	3.80	.41	4.07	.96	3.20	.78	2.60	.74	3.53	1.06
	5-<10 años	3.44	0.32	3.78	0.44	4.11	0.60	3.33	0.71	2.78	1.30	3.22	0.44
	10-<15 años	3.31	0.64	4	0.58	4	-	3	1.12	1.86	1.06	3.71	0.76
	15-<20 años	2.60	-	4	-	3	-	2	-	3	-	1	-
	20-<25 años	3.10	.43	4	1	3.80	0.45	2.20	0.84	2.20	0.84	3.40	1.34
	>25 años	3.48	.32	4	0.47	4.40	0.52	2.80	0.42	2.50	0.85	3.70	0.82

(CMTG: Carga mental global; DC: Demandas cognitivas y complejidad de la tarea; CT: Características de la tarea; OT: Organización temporal; RT: Ritmo de trabajo; CS: Consecuencias para la salud)

sus tareas. A pesar de lo anterior, también se demuestra que la permanencia durante períodos prolongados en un trabajo podría generar pérdida de iniciativa y pasividad, lo que resulta negativo tanto para la persona como para la institución. Principalmente, cuando es necesario un compromiso

con el quehacer para mantener la eficacia del trabajo.^{29,30}

Acerca de la carga mental global, se puede afirmar que las personas trabajadoras que se desempeñan en municipalidades perciben carga mental global media alta; similares resultados fueron reportados en



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

España.²⁷ Lo anterior, puede significar un costo para la salud de las personas trabajadoras y la organización, generando tanto un deterioro en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la calidad del trabajo ejecutado.¹⁴

Al observar los factores de carga mental de trabajo, perciben exposición a sobrecarga mental de trabajo demandas cognitivas y complejidad de la tarea y características de la tarea. Al respecto, las exigencias del trabajo generan mayor esfuerzo para memorizar información, además de una alta concentración para tomar decisiones, lo que genera tensión. Otros países reportaron similares resultados^{19,29,31-32}, por lo que se puede afirmar que las altas exigencias cognitivas producen insatisfacción y consecuencias negativas en la salud, en especial en el aspecto músculo esquelético, en el que, por las condiciones del quehacer, adoptan posturas inadecuadas que provocan molestias en la salud.^{5,33} Estas personas, además, están expuestas a interrupciones o distracciones por la atención al público, colegas o jefaturas, así como un alto número de tareas, lo que produce demoras y mayor riesgo de cometer errores.^{5,19,23,32} Las características del puesto de trabajo donde las interrupciones son generadas por atender el teléfono o distracciones producidas por situaciones sociales, ambientales, la multitarea y la dificultad de incorporar nuevos procedimientos o programas informáticos aumenta la probabilidad de cometer errores.⁵ Además, perciben que los requerimientos del quehacer provocan estrés mental y físico, trabajo excesivo o insuficiente tiempo para realizar una determinada tarea. Se puede afirmar que las personas trabajadoras, en el factor organización del tiempo, perciben carga mental media. En especial, las personas más jóvenes notan mayor exposición a carga mental, lo que se podría explicar a partir de su experiencia en el puesto: al tener menos experiencia, requieren más tiempo para ejecutar sus funciones, lo

que puede ser percibido como menor autoeficacia y generar frustración.¹⁰

En el factor consecuencias para la salud, expresan carga mental media alta, es decir al término de la jornada les cuesta relajarse y sienten mucho cansancio.⁵ Un estudio realizado en Irán evidenció que las personas trabajadoras que percibían carga mental de trabajo y fatiga manifestaban alteraciones del patrón de sueño y trastornos músculo esqueléticos como dolor cervical, lumbar, en hombros codos y piernas.^{22,31,33} Las personas trabajadoras perciben que la tensión generada por el trabajo provoca ansiedad, angustia, irritabilidad, ataques de pánico y depresión, trastornos alimentarios, en las mujeres, y, en el caso de los hombres, adicciones, como hábitos tabáquicos, alcoholismo y consumo de drogas.¹⁴ Todo lo anterior como precursor de ausentismo por licencias médicas y rotación de personal, lo que provoca menor productividad en la organización.³⁰

Respecto al ritmo de trabajo, posibilidad que tiene la persona trabajadora de distribuir el tiempo para realizar sus tareas y grado de autonomía que le permite su quehacer, es percibido como el más bajo de los cinco factores. Los resultados fueron similares a los reportados por personas trabajadoras administrativas Ecuatorianas, donde el ritmo de trabajo es aceptable, sin embargo esta situación cambia cuando hay un exceso de trabajo, por lo que el tiempo resulta insuficiente para realizar determinada tarea.³⁴

Por lo mencionado, autores proponen promover ambientes de trabajo saludables, para lo cual se debe realizar un diagnóstico en riesgos psicosociales, en especial de CMT, implementar pausas activas, mejorar el apoyo social y calidad de vida laboral, así como fortalecer vínculos colaborativos entre las personas trabajadoras y entidades sanitarias para formular protocolos que apoyen su salud.^{1-2,35}



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

La persona profesional de enfermería de salud laboral, que actualmente concentra la atención a las necesidades de tratamiento y curación, debe participar activamente en el diagnóstico de factores de riesgo psicosocial y carga mental de trabajo para desarrollar acciones de fomento y promoción de la salud de la población trabajadora de la organización, estimulando el desarrollo de entornos saludables y contribuyendo con una percepción positiva del trabajo.¹

Como limitaciones de esta investigación, se puede mencionar que la población es pequeña y existen pocas investigaciones de carga mental de trabajo en personal administrativo, lo que limitó la discusión.

CONCLUSIÓN

Estos resultados ayudan a definir el perfil de las personas trabajadoras más expuestas a carga mental; a saber, las trabajadoras mujeres más jóvenes que no poseen pareja, con menor antigüedad en la empresa o con más de 25 años de experiencia, quienes visibilizan esfuerzo mental para el cumplimiento de la tarea, así como las personas expuestas a interrupciones y distracciones, pues genera agotamiento y dificultad para relajarse después de terminada la jornada, lo que podría producir efectos negativos en su salud física y mental. A partir de esta información, la organización debería priorizar la ejecución de campañas de prevención de factores de riesgo psicosocial y carga mental de trabajo, enfocadas en estos grupos, para disminuir enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Las personas autoras declaran no tener conflictos de interés.

REFERENCIAS

1. Rivera-Rojas F, Ceballos-Vásquez P, Vilchez-Barboza V. Calidad de vida relacionada con salud y Riesgos psicosociales: Conceptos relevantes para abordar desde la Enfermería. Index Enferm [Internet]. 2017. [citado 2022 Jun.13]; 26(1-2): 58. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000100013&lng=es
2. Ministerio de Salud. Actualización de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo [Internet]. Chile, 2017 [citado 2022 Jun.13]. 1-17. Disponible en: https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-109081_recurso_1.pdf
3. Organización Internacional de Trabajo. Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. [Internet]. Ginebra, 2016 [citado 2022 Jun.13]; (8): 1-2. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_dialogue---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
4. Serrano M, Ibáñez M. La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Trabajo y Sociedad [Internet]. 2015. [citado 2022 Jun.13]; (25): 463-92. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387341101025.pdf>
5. Díaz D, Hernández E, Rolo G. Antecedentes y consecuencias de la Carga Mental de trabajo. Carga Mental de trabajo. Madrid: Ed Síntesis; 2012.
6. Wickens C. Multiple resources and mental workload. Human Factors and Ergonomics Society [Internet]. 2008 July. [citado 2022 Jun.13]; 50(3): 449-55. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/23157812_Multiple_Resources_and_Mental_Workload
7. Delliaux S, Delaforge A, Deharo J, Chaumet G. Mental Workload Alters Heart Rate Variability, Lowering Non-linear Dynamics. Frontiers in



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

- Physiology [Internet]. 2019 [citado 2022 Jun.13]; 10(565): 1-14. Disponible en: <https://hal-amu.archives-ouvertes.fr/hal-02542502/document>
8. Habibi E, Najafi F, Yadegarfar G, Dehghan H. The effect of mental work load on personals' sleep quality and reaction time, on the hospitals' laboratories of Isfahan. Revista Latinoamericana de Hipertensión [Internet]. 2018. [citado 2022 Jun.13]; 13(3):259-64. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263335015.pdf>
9. Veronesi J. Análise da correlação entre carga mental e alteração a frequência dos sinais biológicos. Rev Fisioterapia Brasil [Internet]. 2020 [citado 2022 Jun.13]; 21(1) Supl 2:53-57. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/340002928_Alise_da_correlacao_entre_carga_mental_e_alteracao_na_frequencia_dos_sinais_biológicos
10. Venegas C, Leyva A. La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento social. Rev Esp Salud Pública. 2020 mes. 94: e202010112.
11. De Melo A, Barbosa A, Rassi E, Neves C, Dalva M. Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia. Rev bras epidemiol [Internet]. 2015. [citado 2022 Jun.11]; 18(1): 262-77. Doi: 10.1597201500010020
12. Lembo A, Oliveira A, Carrelli E. Conversando sobre desgaste mental no trabalho e suas possibilidades de enfrentamento: uma experiência no serviço público municipal de Guarulhos. Rev bras Saúde Ocup [Internet]. 2016 May. [citado 2022 Jun.10]; 41(12):1-8. Doi: 10.15317/2317-6369000117515
13. Ministerio de Salud. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Departamento de Salud ocupacional. División de políticas públicas saludables y promoción subsecretaría de salud pública [Internet]. Santiago: Ministerio de salud; 2013 [citado 2022 Jun.11]. Disponible en: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
14. Candia M, Pérez JM, González D. Manual del Método del Cuestionario SUSES-O-ISTAS 21 Versión completa y breve [Internet]. Santiago: Superintendencia de Seguridad Social; 2016 [citado 2022 Jun.13]. Disponible en: https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
15. Paprocki L. Análisis de las variables para la valoración de la transparencia en la administración de municipios. Rev Visión Futuro [Internet]. 2017. [citado 2022 Jun.10]; 21(1): 1-20. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082017000100001
16. Polit P, Tatano C. Investigación en Enfermería. 9. a ed. Filadelfia: Wolters Kluwer; 2018.
17. Ceballos P, Rolo G, Hernández E, Díaz D, Paravic T, Burgos M, Barriga O. Validación de la escala subjetiva de Carga Mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. Universitas Psychologica [Internet]. 2016 July. [citado 2022 Jun.14]; 5(1): 261-70. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.vsmw>
18. Emanuel E, Wendler D, Killen J, Grady C. What Makes Clinical Research in Developing Countries Ethical The Benchmarks of Ethical Research, Journal of Infectious Diseases? [Internet]. 2004 May. [citado 2022 Jun.10]; 189: 930-37. Doi: 10.1086/381709
19. Fernández MC, De la Cruz ML, Gayoso M, Rodríguez S. Carga mental en la mujer trabajadora: desigualdad de género y prevalencia. Rev Med Segur Trab [Internet]. 2015 [citado 2022 Jun.11]; 61(238): 18-33. Doi: S0465-546X2015000100003



Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

20. Aulestia C. Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito. Rev de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA) [Internet]. 2018. [citado 2022 Jun.13]; 19: 22-38. Disponible en:
http://elcriterio.com/revista/contenidos_19/2.pdf
21. Ghanbari A, Haghshanas B, Habibi E, Abedi M. The investigation relationship between mental workload and occupational fatiguein the administrative staffs of a communications service company. Iranian Journal of Health, Safety & Environment [Internet]. 2018 march. [citado 2022 Jun.11]; 6(1): 1121-25. Disponible en:
<https://www.semanticscholar.org/paper/The-Investigation-Relationship-between-Mental-and-a-Ghanbari-aaghshanas/2fe9fd0b61c9f7c1388e1fbac5a6ba980553ffe2>
22. Heidaramoghadam R, Saidnia H, Joudaki J, Mohammadi Y, Babamiri M. Does mental workload can lead to musculoskeletal disorders in healthcare office workers? Suggest and investigate a path. Rev Cogent psychology [Internet]. 2019 may. [citado 2022 Jun.14]; 6: 1-8.
<https://doi.org/10.1080/23311908.2019.1664205>
23. Becerra-Ostos L, Quintanilla D, Vázquez X, Restrepo-Guerrero H. Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de estrés laboral en funcionarios administrativos en una empresa de prestadores de salud en Bogotá. Rev Salud Pública [Internet]. 2018. [citado 2022 Jun.14]; 20(5): 574-8.
<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.69094>
24. Azofeifa C, Solano L, Salas J, Fonseca H. Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género, antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público de Costa Rica. Rev en Ciencias del Movimiento Humano y Salud [Internet]. 2016. [citado 2022 Jun.14]; 13(1): 1-19. Doi: 10.15359/mhs.13-1.3
25. Diago V, Redondo S, Umaña J, Vera J, Turbay R. Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. Rev Espacios [Internet]. 2020. [citado 2022 Jun.11]; 41(20): 202-15. Disponible en:
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n20/a20v41n20p16.pdf>
26. Gülgüruca M, Meza K, Góngora R, Moya C. Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Med segur trab [Internet]. 2015 may. [citado 2022 Jun.11]; 61(238): 57-67. 10.4321/S0465-546X2015000100006.
27. Uribe J. Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. Rev Investigación Administrativa [Internet]. 2020. [citado 2022 Jun.14]; 49(125). Disponible en:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v49n125/2448-7678-ia-49-125-00003.pdf>
28. Veromaa V, Kautiainen H, Saxen U, Malmberg-Ceder K, Bergman E, Korhonen P. Ideal cardiovascular health and psychosocial risk factors among Finnish female municipal workers. Rev Scandinavian Journal of Public Health [Internet]. 2017. [citado 2022 Jun.11]; (45): 50-56.
<https://doi.org/10.1177/1403494816677661>
29. Pacheco A. Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2017 may. [citado 2022 Jun.10]; 50(1): 567-76. Doi: 10.18273/revsal.v49n4-2017006.

Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

www.revenf.ucr.ac.cr

30. López M, Balanza S, Vera T, Gallego J, González M, Rivera J, Simonelli A. Risk factors for mental workload: influence of the working environment, cardiovascular health and lifestyle. A cross-sectional study. *BMJ Open* [Internet]. 2018. [citado 2022 Jun.10]; 8(12): 1-6. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022255>

31. Lima T, Coelho D. Ergonomic and psychosocial factors and musculoskeletal complaints in public sector administration-A joint monitoring approach with analysis of association. *International Journal of Industrial Ergonomics* [Internet]. 2018 Jun. [citado 2022 Jun.11]; 66: 85-94. Doi: 10.1016/j.ergon.2018.02.006

32. Macías M, Rocha R. Medición de Carga Mental de Trabajo en la industria automotriz en México. *European Scientific Journal* [Internet]. 2016 may. [citado 2022 Jun.14]; 12(26):92-12. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n26p92>

33. Darvishi E, Maleki A, Giahi O, Akbarzadeh A. Subjective mental workload and its correlation with musculoskeletal disorders in bank staff. *Journal of Manipulative and Physiological Therapeutics* [Internet]. 2016. [citado 2022 Ju.14]; 39(6): 420-6. 10.1016/j.jmpt.2016.05.003

34. Villacreses G. Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una institución de educación superior, resultados para un liderazgo transformacional. *Rev San Gregorio* [Internet]. 2020. [citado 2020 Jun.11]; 40: 1-18. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000300001

35. González-Palacios YL, Ceballos-Vásquez PA, Rivera-Rojas F. Mental workload in faculty and consequences in their health: an integrative review. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional* [Internet]. 2021 may. [citado 2022 Jun.11]; 29: e2808. 8910.ctoAR2123