



AÑO 30 NO. ESPECIAL 14, 2025

JULIO-DICIEMBRE



Revista Venezolana de Gerencia



Como citar: Nieves, M. J., Hernández, M. A., Chirinos, Y. d. V., y Rojas, D. C. (2025). Carga mental de trabajo de los colaboradores en los centros de salud privados. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(Especial 14), 1395-1411. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.especial14.33>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 30 No. Especial 14, 2025, 1395-1411
Julio-Diciembre
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Carga mental de trabajo de los colaboradores en los centros de salud privados

Nieves Álvarez, Maybeth Josefina*
Hernández Calzada, Martín Aubert**
Chirinos Araque, Yamarú del Valle***
Rojas Nieves, Dorkys Coromoto****

Resumen

El objetivo de esta investigación buscó analizar la carga mental de trabajo de los colaboradores en los centros de salud privados del municipio Lagunilla del estado Zulia. Teóricamente, el presente estudio está sustentado por autores como Guy Ryder (2022), Ceballos et al. (2015), García y del Hoyo (2017), Gonzales y Pérez (2020) y Ruiz (2019). Se cataloga como una investigación descriptiva no experimental transeccional y de campo. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario con 18 ítems de múltiples alternativas aplicado a una muestra de 120 colaboradores. Los resultados permitieron identificar en los colaboradores los factores determinantes de la carga mental de trabajo, como la exigencia de trabajo, factores individuales y capacidad del trabajador; también se describe como riesgos asociados a la carga mental la exigencia en la tarea, la cual no les genera estrés ni dificultad a la hora de cumplir con sus labores. El entorno organizado desde sus factores internos y externos afecta el desempeño laboral, así como el entorno físico es un factor importante a considerar para evitar un incremento en la carga mental.

Palabras clave: carga mental; riesgos asociados; exigencia de trabajo; fatiga mental.

Recibido: 21.07.25

Aceptado: 06.10.25

* Doctora en Ciencias Sociales, Mención Gerencia. Miembro del Grupo de Investigación GICUINT de la Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S-ALININ. Ex-secretaria (Autoridad Rectoral) UNIOJEDA. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4696-588X>. Correo: mnievesdocente@gmail.com

** Doctor en Nuevas Tendencias en Dirección de Empresas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas. [martinh@uaeh.edu.mx](mailto:martin@uaeh.edu.mx). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7225-7831>

*** Posdoctora en Gestión de la Ciencia y la Tecnología, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Docente Investigadora Universidad Católica Luis Amigó, Medellín-Colombia. Investigadora activa de los grupos GORAS y ECOSOL. Líder del Grupo de Investigación GICUINT de la Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S. ALININ. Investigadora Senior categorizada por Minciencias. yamaru.chirinos@amigo.edu.co urumay78@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0471-9859>

**** Doctora en Ciencias Gerenciales. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín: Investigadora activa de la Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S. ALININ, perteneciente al grupo de investigación GICUINT. Correo: dorkys67@gmail.com ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7913-6549>

Mental workload of employees in private health centers

Abstract

The objective of this research seeks to analyze the mental workload of collaborators in private health centers in the Lagunilla municipality of Zulia state. Theoretically, this study is supported by authors such as: Guy Ryder (2022), Ceballos et al. (2015), García and del Hoyo (2017), Gonzales and Pérez (2020) and Ruiz (2019). It is classified as a descriptive, non-experimental, cross-sectional, and field research. The survey was used as a data collection technique and the instrument was an 18-item multiple-choice questionnaire applied to a sample of 120 collaborators. The results allowed to identify in the collaborators the determining factors of the mental workload such as the work demand, individual factors and capacity of the worker, as well as the risks associated with the mental workload are described as the demand in the task which does not generate stress or difficulty when fulfilling their tasks, the environment organized from its internal and external factors affects the work performance, as well as the physical environment is an important factor to consider to avoid an increase in the mental workload.

Keywords: mental load; associated risks; work demands; mental fatigue.

1. Introducción

A lo largo de la historia ha quedado demostrado que entre las personas y la organización existe una simbiosis determinante fundamentada en la reciprocidad, puesto que, por una parte, la propia organización satisface las necesidades del personal que en ella labora y, por la otra, este recurso utiliza sus competencias y sus talentos para el alcance de los objetivos organizacionales, así como para el logro de la competitividad. Considerando lo anterior y parafraseando a Lastra et al. (2019), es importante que toda empresa, tanto pública como privada, le garantice a sus colaboradores calidad de vida, y no solo como una obligación para el cumplimiento de las normativas laborales establecidas por el Estado,

sino como un principio de compromiso y responsabilidad social.

A las afirmaciones anteriores cabe agregarle la nueva normalidad que a consecuencia del COVID 19 se ha generado a nivel mundial en las organizaciones, enmarcadas a partir del año 2020 en nuevas formas de trabajo, cambios en los procesos, incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicación las cuales se convirtieron en nuevas exigencias en los puestos de trabajo, influyendo en la capacidad de respuesta del individuo ante una determinada situación (Ruiz, 2019), es por ello que el análisis y estudio de los factores psicosociales y de carga mental en el ámbito laboral ante esta nueva normalidad, se ha convertido en punto de interés para la productividad por estar abiertamente relacionada con el estrés

laboral, el cual está generando un costo significativo tanto para los empleados como para las empresas. A pesar de esta necesidad, la salud mental en el trabajo aún no se vincula directamente con los programas de gestión empresarial, lo que se convierte en un reto para la alta dirección con el fin de mejorar hábitos de salud, productividad y crecimiento social (Téllez y Téllez, 2022). En estos contextos es necesario ser una persona resiliente, para afrontar, superar y transformarse de manera positiva tras experiencias adversas (Angulo et al., 2025; Ceberio et al., 2025).

Sobre el entorno en el que operan las organizaciones de este siglo XXI, cabe también destacar que es un entorno dinámico y cada vez más exigente, del cual no escapa el sector de la salud. Esta realidad se intensifica debido a la naturaleza vital de las labores que demandan una alta precisión, toma de decisiones rápidas y manejo de información compleja, donde, en muchos casos, la carga mental de trabajo se convierte en un factor crítico en la salud laboral, especialmente en entornos de alta exigencia como los centros de salud. A diferencia de la carga física, la carga mental de trabajo se refiere al esfuerzo cognitivo y psicológico que una persona invierte para cumplir con sus tareas; como lo afirma Ceballos et al. (2015), está referida a la relación que existe entre las exigencias de la tarea y la capacidad del individuo en su desempeño para responder de forma adecuada a esas exigencias.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), sobre la salud mental en el trabajo, recomienda tomar medidas para enfrentar los riesgos, como la gran carga de trabajo, los comportamientos negativos y otros factores que generan angustia

en el trabajo. En ese sentido, para la OMS, la formación de los gerentes o de los directivos sobre este tema es fundamental para detectar a tiempo los posibles casos de fatiga mental y tomar preventivamente acciones de mejora al respecto. Estadísticamente, la OMS en su Informe Mundial de la Salud Mental, publicado en junio de 2022, mostró que de los mil millones de personas que viven con un trastorno mental en 2019, el 15% de los adultos en edad de trabajar experimentaron un trastorno mental; así mismo, se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que le cuesta a la economía mundial casi 1.000 millones de dólares (OSM, 2022).

Adicionalmente, en el informe de la OMS también se indica que el trabajo amplifica problemas sociales más extensos que afectan negativamente a la salud mental, como la discriminación y la desigualdad, la intimidación y la violencia psicológica; son estas las quejas claves de acoso laboral que tienen un impacto negativo en la salud mental, pero antagónicamente, mencionar o llevar a la luz el bienestar mental sigue siendo un tema de resistencia en los marcos laborales a nivel mundial. Por su parte, Ryder (2022), Director General de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), señala en un comunicado de prensa lo siguiente: *"Dado que las personas pasan gran parte de su vida en el trabajo, es fundamental contar con un entorno laboral seguro y saludable. Tenemos que invertir para construir una cultura de prevención en favor de la salud mental en el trabajo, reformar el entorno laboral para acabar con el estigma y la exclusión social, y garantizar que los empleados con problemas de salud mental se sientan protegidos y"*

apoyados".

A pesar de lo señalado anteriormente, cabe resaltar que en el entorno Latinoamericano algunos países de ingreso bajo y medio como Honduras y Bolivia, entre otros, son víctimas de un proceso de modernización en el entorno organizacional, lo cual somete a los trabajadores a una mayor carga mental de trabajo, en este sentido se puede hacer también referencia a la duración de las horas de trabajo, que en algunos países como Colombia, México y Argentina es de 48 horas semanales, sin embargo existe otro factor que impacta, ese es la intensidad de tareas laborales, teniendo entonces en la región Latinoamericana una relación, en las organizaciones, entre el tiempo que el empleado realiza una actividad dentro de su cargo y la fatiga que genera la carga mental.

Por su parte, Guzmán (2022) mencionó que en el año 2020 la Universidad de Chile, la Universidad de Columbia y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) se unieron para crear HEROES (HEalth caRe wOrkErs Study), un programa de monitoreo del estado de la salud mental del personal de salud que ha estado en la primera línea del combate de la COVID-19. Hasta ahora se han recolectado datos en 26 países de América Latina y de otras partes del mundo. Para lograr seguimiento en la región, HEROES entrevistó a 14.502 trabajadores sanitarios de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Bolivia, Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, Venezuela y Uruguay.

Con los datos recolectados por el programa HEROES, se pudo determinar que una de las causas de esas sintomatologías obedece a la sobrecarga de trabajo y las malas condiciones

laborales. Los trabajadores de la salud de Colombia son los que más tienen malestar psicológico, seguidos por los de Argentina, Brasil, Chile y Bolivia. Los de Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, Venezuela y Uruguay se encuentran en el otro extremo. Según HEROES, se tiene que el país con más profesionales de la salud con síntomas de depresión es Chile, con 36,7 %, y Venezuela el que tiene menos, con 13 %. Chile también lideró las cifras cuando se consultó por la sintomatología de depresión severa, con un 15,36 por ciento. Le siguieron Brasil con 13 por ciento, Guatemala con 10,23 por ciento y Colombia con 10,15 por ciento. Mientras que los porcentajes de los demás países estuvieron entre 3 y 9,6 por ciento.

En lo que respecta específicamente a Venezuela, es de resaltar que no se ubicaron suficientes estudios recientes enlazados con la carga mental de trabajo, a pesar de los cambios y exigencias tanto en el ámbito laboral como a nivel social, económico y político que de alguna forma u otra han alterado la situación emocional de los trabajadores, pudiéndose generar un nivel significativo de estrés o presión, para lo cual el trabajador no está preparado para hacerles frente (Raspa et al. 2019). De allí surge la relevancia de llevar a cabo esta investigación, que está relacionada con el desarrollo de estudios orientados sobre los factores y síntomas de esta variable, así como de los riesgos que se generan producto de su aparición.

La presente investigación tiene como objetivo central analizar la variable de la carga mental de trabajo en los centros de salud privados del municipio Lagunillas en el estado Zulia, organizaciones dedicadas a la atención de la salud de los habitantes del municipio. La caracterización y el

análisis del constructo carga mental de trabajo debe abordarse como un proceso interno de la organización, donde se desarrollan planes de mejora con medidas correctivas, con el fin de optimizar las condiciones laborales que a futuro se conviertan en beneficios que redunden en garantizar el bienestar laboral de su talento humano. No tomar en cuenta los riesgos que ocasiona la carga mental de trabajo pudiera afectar de manera considerable el desempeño laboral y, por ende, el logro de los objetivos organizacionales, causando a su vez una desmejora en el servicio de los pacientes que son atendidos diariamente en los centros de salud.

2. Carga mental de trabajo: conceptualización, factores que la determinan y riesgos psicosociales asociados

La carga mental de trabajo debe considerarse como un constructo fundamental y multidimensional en la ergonomía y la salud ocupacional. Su análisis requiere una aproximación teórica dual que abarque tanto los factores que la determinan como los riesgos laborales consecuentes asociados a estos factores.

Para ello, hay que entender muy bien a qué se refiere la carga mental de trabajo, la cual es definida esencialmente por la interacción entre las demandas de la tarea y la capacidad de procesamiento del individuo. Este fenómeno psicobiológico genera un espectro de consecuencias objetivas y subjetivas, incluyendo alteraciones fisiológicas, conductuales y perceptivas, cuando las exigencias de la labor superan la capacidad de respuesta del operador (Rodríguez-Leyth et al., 2024);

puede decirse que abarca el componente cuantitativo referido al número de tareas realizadas en un tiempo determinado y el componente cualitativo que corresponde a la complejidad de la tarea y los recursos usados para realizarla (Murillo et al., 2022).

Desde una perspectiva psicológica, Vizcaíno-Cárdenas et al. (2022) consideran la carga mental de trabajo como un fenómeno de amplias dimensiones y la definen como "el nivel de recursos atencionales requeridos para equilibrar los criterios de ejecución tanto objetivos como subjetivos" (p.105). Esta exigencia constante sobre los recursos cognitivos contribuye directamente al desarrollo de riesgos psicosociales, los cuales tienen su origen en la organización, el contenido y las condiciones de ejecución del trabajo, impactando negativamente la salud, el bienestar y la productividad del colaborador.

En consonancia con las perspectivas anteriores, para Gil y Mejía citado por Acosta et al. (2023) la carga mental de trabajo se describe como el conjunto de tensiones provocadas por las exigencias del trabajo mental que realiza una persona, esta relación que realiza el autor entre la capacidad mental y la exigencia de la tarea coincide con Rodríguez-Leyth et al. (2024) y Vizcaino-Cárdenas et al. (2022) citados anteriormente, dejando ver de forma clara que la carga mental de trabajo tiene factores que la definen y que están estrechamente relacionados como la exigencia de la tarea incluyendo puesto, contenido, condiciones físicas y la capacidad que el trabajador tiene para responder con su desempeño a estas exigencias laborales. Cabe mencionar sobre lo anterior que tener identificados y controlados los factores

que determinan la carga mental de trabajo en el ámbito organizacional a través de herramientas ergonómicas es fundamental para evitar riesgos que atenten contra sus colaboradores, y que afecten su rendimiento y su calidad de vida (Realyvásquez-Vargas et al., 2023).

Tomando en consideración los referentes teóricos precedentes, se conceptualiza en el presente estudio la carga mental de trabajo como un fenómenopsicobiológico y organizacional que surge de la interacción dinámica entre las demandas de la tarea y la capacidad de procesamiento por parte del trabajador, entendido como el nivel de esfuerzo cognitivo y atencional que moviliza un individuo para alcanzar los criterios de ejecución requeridos por el puesto de trabajo.

2.1. Factores determinantes de la carga mental de trabajo

Son muy diversos los factores que afectan la carga mental de trabajo y vienen supuestos a la realización de un trabajo, dependiendo de la relación que se establece entre las exigencias o requerimientos que plantea el trabajo y la capacidad de respuesta del trabajador, referidos a las circunstancias o elementos que tienen un impacto significativo y, en muchos casos, decisivo en la determinación o configuración de un resultado específico (García y Del Hoyo, 2017).

La carga mental puede originarse por factores como la alta demanda de atención, la necesidad de trabajar períodos prolongados de forma continua, condiciones ambientales desfavorables, aspectos psicosociales y organizativos. Además, se suman factores sociales como las expectativas de la comunidad, la presión social, la estigmatización y las

elevadas demandas asistenciales. La identificación y comprensión de estos factores es primordial para poder realizar análisis detallados y tomar decisiones que contribuyan a la mejora de la carga mental, desde la investigación científica hasta la planificación estratégica en las organizaciones y políticas públicas (De la Guardia y Ruvalcaba 2020).

Uno de los factores que propicia el incremento de la carga mental es la exigencia de la tarea por estar condicionada principalmente a los requerimientos intrínsecos del puesto, los cuales provienen directamente del contenido específico de las tareas y responsabilidades asignadas. Estas exigencias están estrechamente relacionadas con la naturaleza y complejidad de la información que el trabajador debe conocer y gestionar dentro de su entorno laboral (García y Del Hoyo, 2017). En este sentido, la información recibida y la necesidad de ofrecer respuestas eficaces constituyen elementos esenciales que configuran la dinámica de cada puesto, las cuales representan las demandas que tanto el rol profesional como el entorno organizacional imponen sobre los trabajadores (Mora, 2019).

En conjunto, estas exigencias determinan el esfuerzo mental y físico requerido por el trabajador para cumplir con las responsabilidades del puesto. Cuando las demandas de procesamiento de información y respuesta exceden o están por debajo de la capacidad disponible del trabajador, se generan trastornos significativos en su mente, lo que consecuentemente propicia riesgos de desarrollar desgaste ocupacional (Rojas et al., 2022).

En cuanto a los factores propios del individuo, la carga mental está influenciada por la edad, el nivel de

formación o entrenamiento, la fatiga física o mental, posibles enfermedades, la personalidad y las actitudes hacia su trabajo, incluyendo la motivación, la satisfacción y el interés (Espinoza y Luengo, 2022). Se habla en este caso de los factores individuales alusivos a las actuaciones de los colaboradores que conforman una organización; incluyen la capacidad cognitiva del trabajador, su experiencia previa en la tarea, la habilidad para dividir la atención entre varias tareas (multitareas), la capacidad para anticipar y prevenir errores, su edad, la fatiga y la carga de trabajo previa, y su estilo cognitivo (Contreras y Muyano, 2018).

Otros factores, que, aunque externos al entorno laboral directo, afectan significativamente la carga mental del trabajo, son los llamados factores extralaborales relacionados con el entorno familiar, social y económico del trabajador; también están el estrés fuera del trabajo, la falta de apoyo social, la falta de tiempo libre y las condiciones del lugar de vivienda, los cuales pueden influir en la salud y el bienestar de la persona (Ortiz et al., 2025). Es importante tener en cuenta al respecto que estos factores, junto a los factores individuales, pueden interactuar entre sí y generar un efecto significativo en el individuo, hasta el punto de mermar sus recursos cognitivos y emocionales disponibles para la ejecución de las tareas.

La capacidad de respuesta por parte del trabajador es otro factor determinante y tiene que ver con la capacidad limitada del individuo para responder a las demandas laborales. Esta capacidad es dinámica, varía entre individuos y se vincula a la adquisición, asimilación y explotación del conocimiento del entorno laboral,

integrada con el conocimiento previo, lo cual es esencial para la innovación y el rendimiento adaptativo (Flores et al. 2020).

2.2. Riesgos asociados a la carga mental de trabajo

El acelerado ritmo de la vida laboral moderna, impulsado por la digitalización y la globalización, ha reconfigurado las demandas sobre el trabajador, desplazando el enfoque del esfuerzo físico a mayor esfuerzo cognitivo. Esta transición ha colocado a la carga mental de trabajo como un riesgo psicosocial relevante en la salud ocupacional y el desempeño organizacional. Según la OMS (2022), la carga mental excesiva en el trabajo puede llevar al estrés, la fatiga mental y la disminución del rendimiento cognitivo; se habla de riesgos asociados para referirse a posibles problemas o eventos indeseados que podrían surgir en conexión con una actividad específica, lo que también puede tener efectos negativos en la salud física de los trabajadores, como la fatiga muscular y la tensión ocular. Diversos estudios recientes han subrayado la urgencia de abordar la problemática anterior y se ha podido evidenciar cómo el aumento de las demandas cognitivas, la presión de tiempo y la multifuncionalidad en puestos de trabajo generan niveles de riesgo preocupantes y fatiga mental que impactan directamente en la salud mental de los empleados y en la precisión de sus tareas (Cuello-Cuello et al., 2024; Domínguez-Rivera et al., 2024).

De acuerdo con González y Pérez (2020), los riesgos pueden agruparse en varios componentes clave:

a. Exigencia de la tarea: La exigencia de la tarea se refiere a las demandas intrínsecas del trabajo

en términos de cantidad, calidad, complejidad, precisión, así como al nivel de atención y sinuosidad requeridos para su ejecución exitosa (González y Pérez, 2020). Esta exigencia es un aspecto clave en la evaluación de carga de trabajo y de los riesgos que genera.

En el contexto actual, la exigencia se ve afectada por la variedad de tareas simultáneas (multifuncionalidad) y las metas de trabajo ambiciosas, lo que hace imperante el diseño de puestos que permitan adaptar recursos y establecer pausas estratégicas. Comprender y evaluar la exigencia es fundamental para la gestión eficaz, puesto que un diseño inadecuado del puesto incrementa el esfuerzo cognitivo, lo que pudiera causar fatiga mental y riesgo de errores (Venegas y Leyva, 2020).

b. Entorno organizativo y entorno físico:

El entorno organizativo abarca los elementos tanto internos como externos que influyen en el funcionamiento y desarrollo de la actividad laboral. El factor más directamente relacionado con la carga mental en este entorno es el tiempo disponible para completar el trabajo; una restricción temporal en la ejecución de las tareas genera una mayor carga mental (González y Pérez, 2020).

Desde un nivel más amplio, puede entenderse el entorno organizativo como uno de los tres niveles de la cultura organizacional en el marco de factores que rodean a la organización, incluyendo la cultura de apoyo y los recursos tecnológicos, especialmente en entornos de alta presión, donde las dificultades de adaptación en diferentes contextos organizacionales y a nuevas metodologías de trabajo podrían ser el origen del aumento de los casos de síndrome de burnout y, por ende, de carga mental (Figueiredo et al., 2024 y Pedraza et al., 2015).

Dentro de los factores y sumado al entorno organizativo, también se encuentra el entorno físico; el mismo engloba las características físicas y materiales del lugar de trabajo, como la temperatura, iluminación y la humedad, así como aspectos relacionados con la geografía, la arquitectura, el diseño y disposición de objetos en un espacio determinado. Estos elementos son considerados riesgos que, por sí mismos o por su interacción con la tarea, aumentan la carga mental de los trabajadores (González y Pérez, 2020).

c. Condiciones laborales:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, s. f.) establece que las condiciones laborales incluyen todas las características del empleo y de la relación laboral que afectan el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores, tales como la seguridad y salud en el trabajo, el tiempo de trabajo, la igualdad de oportunidades, el diálogo social y la protección social; se incorporan también aspectos contractuales y de compensación, como el salario y la temporalidad, factores que modulan el bienestar y la satisfacción y que, cuando no cumplen con las expectativas de los colaboradores, afectan indirectamente la carga mental de trabajo. (González y Pérez, 2020).

d. Características personales:

Las características personales también pueden ser consideradas como riesgos cuando su desajuste con la tarea conduce a un aumento del esfuerzo cognitivo. Se listan en este tipo de factores la edad, la experiencia, la capacidad intelectual, características físicas, habilidades, actitudes, creencias y comportamientos que definen la personalidad; cuando estas características son deficientes o desajustadas, aumentan el esfuerzo cognitivo (González y Pérez, 2020).

También las necesidades de logro, afiliación y poder son características psicológicas, motivadores personales que influyen en el desempeño y, por ende, en la interacción con la carga mental de trabajo (McClelland, 1989).

Partiendo de la sustentación teórica anterior, haciendo inferencia

sobre los diversos postulados teóricos mostrados sobre la carga mental de trabajo y con la finalidad de facilitar su comprensión y análisis en el presente estudio, se construyó un cuadro para mostrar sus dimensiones determinantes e indicadores que la definen, así como sus riesgos asociados (Cuadro 1).

Cuadro 1
Carga mental de trabajo y sus dimensiones

Constructo	Dimensión	Indicadores
Carga mental de trabajo	Factores determinantes	Exigencia del trabajo Factores individuales Factores extralaboratorios Capacidad de respuesta del trabajador
	Riesgos asociados	Exigencia de la tarea Entorno organizativo Entorno físico Condiciones laborales Características personales

Los elementos presentados en el cuadro 1, muestra una visión estructurada de la carga mental de trabajo, revelando su naturaleza multidimensional, desagregada en dos dimensiones, se habla de los factores determinantes y de los riesgos asociados como dimensión causal, lo cual deja ver claramente que el abordaje de la carga mental de trabajo debe realizarse como un todo integrado desde las dimensiones que la definen.

3. Enfoque metodológico

La investigación se abordó desde un enfoque cuantitativo que permite obtener resultados precisos y medibles (Chirinos et al., 2020) sobre la carga mental de trabajo de los colaboradores en los centros de salud privados del municipio Lagunilla del estado Zulia. Además, tiene un nivel de análisis descriptivo enmarcado en un diseño

no experimental, porque busca indagar incidencias y el valor de la o las variables estudiadas (Mas y Rubí y Nieves, 2022). Por otro lado, se considera que es un diseño de campo, ya que se busca describir ciertas características de un grupo mediante la aplicación de un cuestionario (Arias, 2016). Finalmente, se consideró de tipo transeccional, porque abarca un único tiempo, describe variables y analiza tanto su incidencia como correlación en un tiempo determinado. (Hernández et al., 2014)

Sobre la población o universo organizacional, se cuenta en el municipio Lagunillas con 10 instituciones de salud privadas. La muestra en esta investigación se realizó a través de un muestreo intencional no probabilístico, ya que, como señala Morales (2022), se escogen las unidades no en forma fortuita, sino en forma arbitraria, según características que al investigador le

resulten relevantes; por tanto, se ha considerado pertinente seleccionar 120 colaboradores como muestra, por ser ellos quienes diariamente se someten a mayor presión y estrés al tener que responder como primer contacto a los pacientes que se atienden a diario.

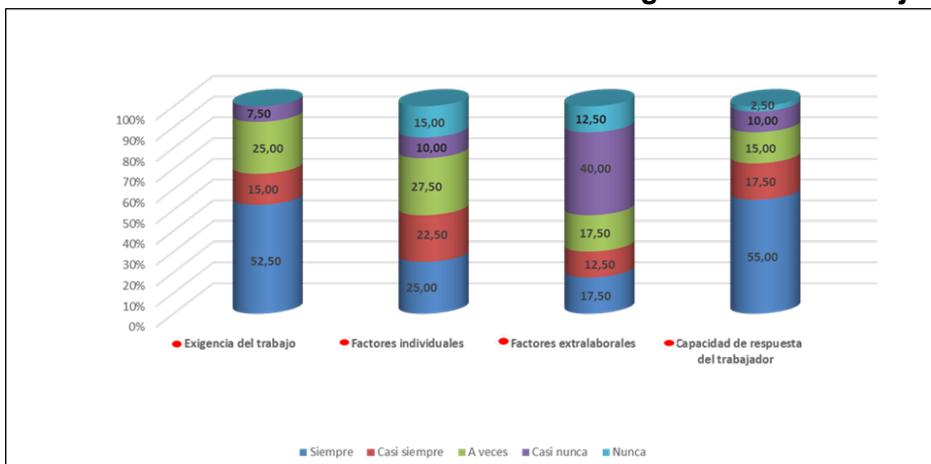
Para la recolección de la información se utilizó la encuesta como técnica de recolección, ya que permite obtener datos de varias personas cuyas opiniones incumben al investigador (Palella y Martins, 2017, Arroyo, 2020). En este sentido, como instrumento se utilizó el cuestionario. Para su construcción se consideraron las dimensiones mostradas en el cuadro 1, quedando estructurado bajo una escala tipo Lickert, con 18 ítems, considerando 5 alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Por su parte, el tratamiento estadístico de la información se realizó mediante la estadística descriptiva; específicamente, se utilizaron las técnicas de medias de tendencia central, concretamente las frecuencias absolutas y relativas. En lo que respecta al instrumento aplicado para la recolección de datos, se sometió a su validez y confiabilidad. Por una parte, para su validez, se envió a juicio de expertos en el área para revisar la coherencia del contenido de los ítems, su redacción y

pertinencia con los indicadores. Con respecto a la confiabilidad, que es el grado de consistencia de las puntuaciones que se obtienen con un instrumento en diferentes ocasiones (Rosario-Vázquez, 2025), se utilizó la fórmula del coeficiente de Alpha de Cronbach; este se logró mediante el programa Microsoft Office Excel y se obtuvo el resultado de $\alpha = 0,83$, indicando que el mismo presenta una confiabilidad muy alta.

Los resultados obtenidos se muestran a través de gráficos explícitos centrados en identificar los factores determinantes y los riesgos asociados a esta condición, con el objetivo de analizar su impacto en el bienestar y el desempeño del personal objeto de estudio.

En cuanto al gráfico 1, referido a la dimensión factores determinantes de la carga mental de trabajo, se muestra con un resultado del 52,50% que siempre está presente la exigencia del trabajo, lo que significa que las actividades que realizan los colaboradores en sus puestos de trabajo implican un gran esfuerzo emocional, así como la exigencia de habilidades y conocimientos actualizados, resultado que se aproxima a lo señalado por Rojas et al. (2022), quienes afirman que estas exigencias determinan el esfuerzo mental y físico requerido por el trabajador para cumplir con las responsabilidades del puesto.

Gráfico 1**Dimensión: Factores determinantes de la carga mental de trabajo**

En cuanto a los resultados descriptivos relativos al indicador factores individuales, estos revelaron una distribución variada en la percepción de los encuestados sobre su presencia. Específicamente, el 27.50% de los participantes indicó que estos factores a veces están presentes; sin embargo, también vale la pena resaltar como una proporción significativa con un 52.50% entre los resultados de siempre y casi siempre; esto indica que los colaboradores perciben que sus atributos personales y experiencias previas inciden en su desempeño. En este sentido se puede señalar que para los colaboradores sus experiencias laborales anteriores han sido importantes en su desempeño laboral, así como para su habilidad de dividir la atención entre varias tareas. Al respecto señalan Contreras y Muyano (2018) que estos factores propios de cada individuo pueden influir en la carga mental.

Para el caso de factores extralaborales, es decir, conflictos

personales o aspectos sociales, el 40% de los colaboradores indicaron que casi nunca este tipo de factores influyen en su rendimiento; sin embargo, se les debe prestar siempre la debida atención, puesto que, aunque son externos al entorno laboral, si no se controlan, pueden influir en la salud y el bienestar de la persona (Ortiz et al., 2025; Angarita et al., 2025).

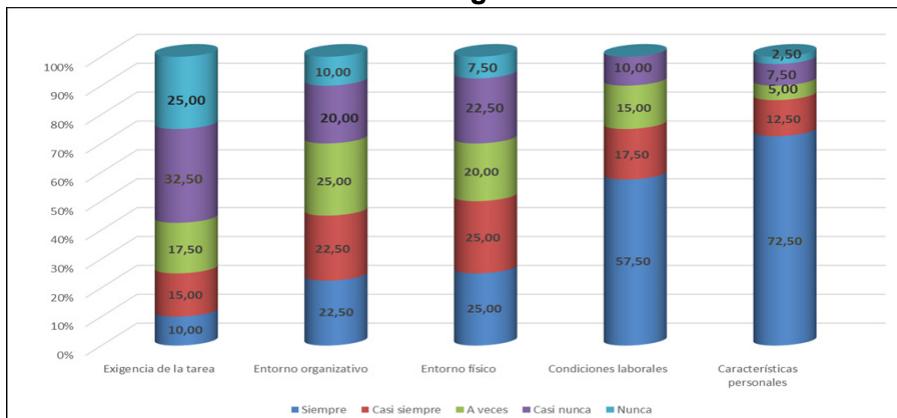
Con referencia al indicador capacidad de respuesta del trabajador, se obtuvo un porcentaje significativo del 55%, lo que significa que los colaboradores encuestados consideran que siempre se adaptan con facilidad a los cambios generados en su puesto de trabajo y pueden responder con naturalidad ante las demandas cambiantes del entorno laboral, factor determinante que, para Flores et al. (2017), es esencial para la innovación y el rendimiento adaptativo.

Sobre los riesgos asociados a la carga mental de trabajo en los colaboradores de los centros de salud

objeto de estudio, en el gráfico n.º 2 se muestran los hallazgos obtenidos con la aplicación del instrumento. Para el indicador exigencia de la tarea, se obtuvo como resultado un 32,50% para la alternativa casi nunca y un 25% para la alternativa nunca, lo que significa que,

para los colaboradores encuestados, a pesar de desempeñar múltiples tareas y manejar numerosa información en sus puestos de trabajo, esto no les genera estrés ni dificultad a la hora de cumplir con las tareas exigidas.

Gráfico 2
Dimensión: Riesgos asociados



Al respecto, la OMS (2022) afirma que es importante tener presente que la carga mental excesiva en el trabajo aumenta los riesgos de errores y accidentes laborales y es por ello que esta exigencia de tareas que caracterizan a los tiempos actuales, debido a su multifuncionalidad, es un aspecto clave en la evaluación de los puestos de trabajo a la hora de implementar medidas de prevención y control que lleven a reducir la carga mental en el trabajo.

Sobre el caso del indicador entorno organizativo, los resultados evidenciaron una distribución de percepciones sesgada hacia su presencia habitual. El 25 % de los colaboradores manifestó que estos factores influyen a veces, mientras que las opciones “siempre” y “casi siempre” obtuvieron idéntica

frecuencia, con un 22.50 % cada una. Esta distribución de respuestas sugiere una percepción generalizada entre los colaboradores sobre la relevancia del entorno organizacional en su desempeño.

En cuanto al indicador entorno físico, los datos evidenciaron una polarización en las percepciones de los colaboradores. Un segmento significativo de la muestra (50 % acumulado entre las opciones siempre y casi siempre) manifestó que el entorno físico ejerce una influencia positiva consistente en su desempeño. Este hallazgo es coherente con los planteamientos de González y Pérez (2020), además de Pedraza et al. (2015), quienes sostienen que el entorno físico abarca elementos críticos, lo que respalda la noción de que las condiciones

del espacio físico de trabajo son consideradas un factor que optimiza el rendimiento y, si no son bien manejadas por la empresa, pueden afectar la carga mental de sus colaboradores, así como su desempeño laboral.

Adicionalmente, se muestra en el gráfico 2 el indicador condiciones laborales, donde se obtuvo como respuesta que el 57,50% opinó que siempre las condiciones laborales y de seguridad en los centros de salud privados del municipio Lagunillas se ajustan a las normativas laborales vigentes, situación positiva que evita riesgos en la salud de los colaboradores, ya que esta situación afecta indirectamente la carga mental de trabajo (González y Pérez, 2020).

Finalmente, para el indicador características personales, se obtuvo un 72,50% para la alternativa siempre, indicando que los puestos que desempeñan se ajustan a su personalidad y que la capacidad de logro para ellos es una meta por alcanzar dentro de sus labores, lo que coincide muy bien con lo afirmado por McClelland (1989), quien considera que las necesidades de logro, afiliación y poder son aspectos individuales que definen al trabajador y su desempeño laboral.

Al analizar los resultados de la variable carga mental, se pudo identificar que los puestos de trabajo son altamente demandantes en esfuerzo emocional y conocimiento especializado. Sin embargo, esta exigencia no se traduce directamente en estrés, gracias a la sólida experiencia individual y la alta capacidad de adaptación de los trabajadores, que logran mitigar las presiones de la multitarea.

Por su parte, los riesgos asociados a la carga mental se concentran principalmente en el entorno organizativo, donde el desempeño se ve afectado

por la gestión de factores internos (clima laboral, responsabilidades) y externos (económicos, sociales) de la empresa. En este sentido es importante señalar que la calidad del entorno físico (iluminación, climatización) también es crucial. Finalmente, el cumplimiento con las normativas laborales y de seguridad genera confianza en los colaboradores, así como la adecuada y eficiente adaptación de los puestos a las características personales y la necesidad de logro de los empleados contribuyen a mantener la carga mental bajo control. En esencia: la experiencia individual compensa la alta exigencia de la tarea, pero el entorno organizacional requiere gestión continua para evitar el aumento del estrés y, en consecuencia, la carga mental en los colaboradores de los centros de salud del municipio Lagunillas.

4. Conclusiones

En los centros de salud privados del Municipio Lagunillas, el análisis de la carga mental de trabajo revela factores determinantes clave y riesgos asociados que impactan directamente en el personal, contexto originado por la alta exigencia cognitiva, emocional y de toma de decisiones rápidas, características inherentes a los entornos de atención médica.

Primeramente, los hallazgos obtenidos confirman que la carga mental de trabajo está influenciada por la complejidad de las tareas, la experiencia laboral y las habilidades cognitivas individuales. Además, subrayan la importancia del entorno físico, ya que el diseño del espacio de trabajo, la iluminación y el ruido influyen significativamente en la percepción de la carga mental de trabajo. Por otro lado,

la gestión del tiempo o la falta de ella se presenta como un determinante clave, puesto que la presión temporal y la falta de pausas adecuadas contribuyen significativamente al aumento de la carga cognitiva.

Asimismo, se ha identificado que la complejidad de las herramientas y tecnologías utilizadas en el trabajo contribuye sustancialmente a la carga mental, evidenciando la necesidad de interfaces intuitivas y capacitación adecuada. De la misma manera, se hace necesaria la presencia de un fuerte sistema de apoyo social y una cultura organizacional que fomente la colaboración y el reconocimiento, actuando de esta forma como factores protectores contra la carga mental.

Con respecto a los riesgos asociados a la carga mental de trabajo, la investigación identificó varios riesgos importantes para los empleados, como la sobrecarga cognitiva; factores como la multitarea excesiva, la complejidad de las tareas y la falta de recursos adecuados contribuyen a este riesgo. Otro riesgo que se ha podido identificar es la presión temporal, ya que la urgencia de cumplir plazos ajustados y la falta de tiempo para realizar tareas de manera adecuada aumentan la carga mental, generando estrés adicional.

En este mismo orden de ideas, cabe destacar que, aun cuando los resultados demostraron que estos centros de salud cuentan con condiciones laborales favorables que no afectan el desempeño de sus trabajadores, es importante garantizar que estas condiciones siempre estén presentes, puesto que un ambiente desfavorable con condiciones físicas inadecuadas, ruido constante o falta de privacidad puede aumentar la carga mental y afectar negativamente la concentración y el bienestar de

los colaboradores. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para desarrollar estrategias de mejora que mitiguen los efectos de la carga mental de trabajo y promuevan un ambiente laboral más saludable y productivo.

Referencias

- Acosta, J. L., Cuello, Y., García, J., & Almeda, Y. (2023). Modelos para la valoración de la carga mental de trabajo: Una revisión sistemática. *Revista San Gregorio*, 1(55), 158–180. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i5.2272>
- Angarita, K., Rangel P., & Cordero, M. (2025). Condiciones laborales de los trabajadores y su incidencia en el nivel socioeconómico de sus hogares en las empresas del sector palmicultor. *Revista Temario Científico*, 5(2), e25511. <https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.3.225.4>
- Angulo A., M. S., Rodrigo F., C. del C., & Moreno L., M. (2025). Proyectos sociales comunitarios de resistencia: Alternativa de reflexión y resiliencia en contextos diversos y vulnerables. *Mujer Andina*, 4(1), e040105. <https://doi.org/10.36881/ma.v4i1.1147>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7.^a ed.). Editorial Episteme.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales* (1.^a ed. digital). Repositorio UNSAAC. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402>
- Ceballos, P., Paravic, T., Burgos, M., & Barriga, O. (2015). Validación de escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios/as universitarios. *Ciencia y Enfermería*,

- 20(2), 101–112. https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n2/art_08.pdf (Se ha añadido el nombre de la revista y la paginación para completar la referencia de artículo.)
- Ceberio, M. R., González Monzón, A., Wild, C., & Daverio, R. (2025). Arte y resiliencia: Una relación simbiótica en artistas visuales contemporáneos. *Mujer Andina*, 4(1), e040104. <https://doi.org/10.36881/ma.v4i1.1142>
- Chirinos, Y., Rojas, D., & Barbera, N. (2020). Influencia del liderazgo resonante en el desempeño laboral para crear organizaciones saludables. En Y. Chirinos, A. García, R. Godínez, N. Barbera, & D. Rojas (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica* (Vol. 10, N.º 9, págs. 132–148). Fondo Editorial Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/Tendencias2020.10>
- Contreras, F., & Muyano, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Perspectivas*, 21(42), 97–122. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a05.pdf
- De La Guardia, M., & Ruvalcaba, J. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(1), 81–90. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3215>
- Domínguez, D., Cuello, Y., Acosta, J., Verde, V., & Arguelles, E. (2024). Estudio de la carga mental de trabajo en personal de un Centro de Televisión. *Revista San Gregorio*, 1(60), 9–16. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i60.304>
- Espinosa, N., & Luengo, C. (2022). Factores sociolaborales, de salud y organizativos como predictores de la carga mental en trabajadores sanitarios durante la pandemia de COVID-19. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 45(3), e1024. <https://doi.org/10.23938/ASSN.1024>
- Figueiredo, E., Margaça, C., Hernández-Sánchez, B., & Sánchez-García, J. C. (2024). Teleworking effects on mental health—A systematic review and a research agenda. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(3), 243. <https://doi.org/10.3390/ijerph21030243>
- Flores L., Guadalupe M., & Alcantara S. (2017). *Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto*. Universidad de Carabobo.
- Flores, D., & Cisneros, M. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales*, 27(53-2), 61–77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- García, O., & Del Hoyo, M. (2017). *La carga mental de trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT). <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- Gonzales A., & Pérez A. (2020). *Formación y orientación laboral* (7.^a ed.). Ed. Paraninfo.
- Guzmán, L. (2022, 19 de octubre). *Latinoamérica: Se deteriora salud mental de personal de salud*. [SciDec.net](https://www.scidev.net/america-latina/news/latinoamerica-se-deteriora-salud-mental-de-personal-de-salud/). <https://www.scidev.net/america-latina/news/latinoamerica-se-deteriora-salud-mental-de-personal-de-salud/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGrawHill.

- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *The COVID-19 HHealth caRe wOrkErs Study (HEROES). Informe Regional de las Américas* (OPS/NMH/MH/COVID-19/22-0001). <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55563>
- Lastra, M. S., Cuartas, G., & Álvarez, L. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno decente* (1.^a ed.). Fondo Editorial - Ediciones Universidad.
- Mas y Rubí Labarca, Y. Ch., & Nieves Álvarez, M. J. (2022). Gestión de la calidad de servicio en los centros de salud privados. *Revista Temario Científico*, 2(2), 25–38. <https://doi.org/10.47212/rtcAlinIn.2.2.3>
- McClelland, D. (1989). *Estudios de la motivación humana*. Narcea S.A. Ediciones.
- Mora, A. (2019). Exigencias laborales de los agentes de venta y servicio de pasaje y carga internacional por vía aérea. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oei/2019/04/exigencias-laborales-agente.html>
- Morales, A. (2022). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales* (1.^a ed.). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Murillo, K. X., Delgado, L. J., Olmedo, J. H., & Cantos, E. M. (2022). Evaluación de la carga mental en personal administrativo de empresa atunera. *RECIMUNDO*, 6(4), 610–615. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.610-615](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.610-615)
- Organización Mundial de la Salud- OMS (2022). *Salud mental en el trabajo* (Nota descriptiva). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Internacional del Trabajo- OIT (s. f.). *Condiciones de trabajo*.
- Recuperado de <https://webapps.iio.org/100/es/story/conditions/>
- Ortiz, S., Pedreros, N., & González, M. (2025). *Factores extralaborales del personal de salud y su incidencia en la aplicación de la humanización en los servicios de salud* [Tesis de especialización, Universidad Católica de Manizales. Repositorio UCM]. <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/4757>
- Palella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la investigación cuantitativa* (4.^a ed.). Editorial FEDUPEL.
- Pedraza, A. L., Obispo, S. K., Vásquez, G. L., & Gómez, G. L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clio América*, 9(17), 17–25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5139907>
- Raspa, P., López, D. D., & Moya, F. O. (2019). Revista Espacios. *Revista Espacios*, 40(43). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p08.pdf>
- Realyvásquez-Vargas, A., García-Alcaraz, J. L., & Báez-López, Y. (2023). Un modelo causal de mediación de los efectos de la carga mental de trabajo sobre el bienestar de los empleados de sistemas de fabricación. *EID. Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 5(3), 56–75. <https://doi.org/10.29393/EID5-20UMAY30020>
- Rodriguez-Leyth, H., Coronado-Davila, F., Arce-Huamani, M., & Ruiz-Gutiérrez, F. (2024). Relación entre la carga mental y el tipo de puesto laboral en trabajadores de un centro minero y uno petrolero, 2020-2021. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 33(2), 198–208. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v33n2/3020-1160->

[medtra-33-02-00198.pdf](#)

Rojas, F., Macaya, M., Poblete, I., Osorio, P., Alcántara, V., & Riquelme, J. (2022). Percepción de carga mental de trabajo en personas funcionarias administrativas que se desempeñan en una municipalidad de Chile. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (43), 51284. <https://dx.doi.org/10.15517/enferm.actual.cr.v0i43.46933>

Rosario-Vasquéz, S. (2025). Validez y confiabilidad de las respuestas del cuestionario, prácticas de docentes universitarios en la enseñanza de futuros maestros. En E. López M. & C. Bernal B. (Eds.), *Educación, tecnología emergente y conciencia global*. Editorial Dykinson. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=1013444>

Ruiz, A. (2019). *Carga mental de trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/La-Carga-Mental-de-trabajo.pdf>

Ryder, G. (2022, 28 de septiembre). *Mental health at work* [Comunicado de prensa]. Organización Internacional del Trabajo (OIT). https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm

Téllez, C. A., & Téllez, C. (2022). Retos de la salud mental para la cuarta revolución industrial en las empresas de Colombia. *Tendencias*, 23(2), 329–355. <https://doi.org/10.22267/rtend.222302.211>

Venegas, C. E., & Leyva, A. C. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: A propósito del distanciamiento social. *Revista Española De Salud Pública*, 94, e202010112. <https://ojs.sanidad.gob.es/index.php/resp/article/view/884>

Vizcaíno-Cárdenes, G. S., Rojas-Conde, L. G., & Vizcaíno-Cárdenes, T. A. (2022). Factores asociados a la carga mental en docentes de instituciones educativas ecuatorianas. *Mediciencias UTA*, 6(2), 103–115. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/medi/article/view/1631>