

# VALUACIÓN ERGONOMICA DE CARGA MENTAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL TRABAJO, EN PROFESIONALES, TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE REHABILITACIÓN DE SALUD MENTAL PRIVADO

## ERGONOMIC EVALUATION OF MENTAL WORKLOAD AND PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS OF JOB IN PROFESSIONAL, TECHNICAL AND ADMINISTRATIVE STAFF OF A PRIVATE CENTRE FOR MENTAL HEALTH REHABILITATION

**Rosario Aguirre Martínez<sup>1</sup>**

### **Resumen**

*Marco conceptual: Existen abundantes investigaciones científicas en Latinoamérica relacionados con los temas de carga laboral, factores de riesgo psicosocial en el trabajo y calidad de vida, que han utilizado diversas metodologías destinadas a evaluar las consecuencias en la salud de los trabajadores. Propósito de este estudio es averiguar causas de estrés en los trabajadores de un centro rehabilitación de salud mental. Metodología: El estudio es de tipo descriptivo exploratorio. Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario anónimo, autoadministrado a un universo de 20 trabajadores, la muestra estuvo compuesta por 18 trabajadores que hicieron devolución del cuestionario: 14 profesionales y técnicos, y 4 administrativos. Se utilizó cuestionario basado en método NASA TLX que evalúa carga de trabajo y Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, versión breve que evalúa factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Resultados: en los profesionales y técnicos el 78,6% de los trabajadores percibió carga mental global alta y más del 57% percibió las 6 subdimensiones del cuestionario SUSESO – ISTAS 21 con un factor de riesgo alto. En los administrativos el 75% percibió carga mental global como alta y en el cuestionario SUSESO – ISTAS 21 el 50% percibió 2 subdimensiones con factor de riesgo alto.*

<sup>1</sup> Terapeuta Ocupacional, Postítulo en Modelo de Ocupación Humana, Diplomada en Ergonomía Teléfono: 09 000522, e mail: rosario\_aguirrem@yahoo.es



*Discusión: en las instituciones de salud es fundamental preocuparse de la estructura organizacional y capacitar a los trabajadores en técnicas de prevención de estrés y promover estilos de vida saludable. Los terapeutas ocupacionales debemos ampliar nuestro campo de acción en la prevención y tratamiento de enfermedades profesionales relacionadas con la carga mental de trabajo.*

### **Palabras Claves**

Trabajo, salud mental, carga de trabajo, factores de riesgo, trabajadores de la salud, exigencias psicológicas y apoyo social.

### **Abstract**

*Conceptual Framework: A lot of scientific research exists in Latin America related to the theme of work responsibility, psycho-social risk factors within the workplace and quality of life, that has used diverse methodologies aimed at evaluating the consequences on workers' health. The Purpose of this study is to investigate the causes of stress in workers of a mental health rehabilitation centre. Method: The study is a descriptive exploratory. Data was collected through an anonymous questionnaire given to a group of 20 workers, the sample consisted of 18 workers who returned the questionnaire: 14 professionals and technicians and 4 administrative staff. We used a questionnaire based on a method that assesses NASA TLX workload and SUSESO Questionnaire - ISTAS 21, short version, which evaluates psychosocial risk factors at work. Results: Professional and Technical staff, 78,6% of them perceived high mental workload and more than 57% perceived the 6 sub-dimensions of the questionnaire SUSESO – ISTAS 21 with a factor of high risk. 75% of Administrative staff perceived high mental workload and in the questionnaire SUSESO – ISTAS 21, 50% of them perceived 2 sub-dimensions with a factor of high risk. Discussion: In Health Institutions, it is basic to worry about the organizational structure and to qualify the workers in techniques of preventing stress and promoting healthy life styles. Occupational therapists must ask ourselves the challenge of expanding our field of action in the prevention and treatment, of occupational diseases related to mental workload.*

### **Keywords**

Work, mental health, workload, risk factors, health workers, psychological requirements and social support.

## **INTRODUCCION**

El trabajo no es solo una fuente de ingresos económicos, sino que también da identidad social y es parte importante del desarrollo personal, si además consideramos que todos dedicamos a la actividad laboral gran parte de nuestro tiempo, las condiciones laborales, la relación hombre-máquina-entorno,

influirán de manera significativa en la calidad de vida.

Es conocido que algunas formas de trabajo generan más riesgo de trastornos psíquicos, psico-somáticos o de comportamiento.

Los trabajadores que atienden público están sometidos a distintas demandas, por un lado deben dar respuesta inmediata y atingente a las necesidades del

cliente y además deben mostrarse siempre cordiales y dispuestos. Cuando el público a atender son personas enfermas el trabajo se torna más complicado debido a que las demandas de los pacientes, son tan diversas como cada persona.

Se realizó una búsqueda en la base de datos Lilacs para carga mental y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la salud y se encontraron 21 publicaciones en Chile, algunas que muestran evidencia de la asociación entre situaciones estresantes en el trabajo y efectos sobre la salud física, mental y accidentes laborales son: “Estrés ocupacional en personal de salud” realizada por Marcelo Trucco, Paulina Valenzuela y Paulina Trucco (1999), “Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago” realizada por Eliana Guic, Pablo Mora, Ricardo Rey, y Alfonso Robles (2006), “Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en una Muestra de Profesionales que Trabajan con Personas con Discapacidades en Chile” realizada por Víctor Olivares, Aldo Calzaretta y Arturo Juárez (2009).

Todos los estudios antes mencionados se han centrado en estudiar síntomas físicos y mentales de los trabajadores. El presente estudio busca objetivar la carga mental y factores de riesgo psicosocial en el trabajo, en técnicos y profesionales que realizan atención directa de pacientes con trastornos psiquiátricos en modalidad ambulatoria (hospital diurno y centro de rehabilitación) y comparar los resultados con trabajadores administrativos de la misma empresa.

A continuación profundizaré en los conceptos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y carga mental fundamentales en este estudio

La **Carga Mental** está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe manejar una persona en un puesto de trabajo.

Mulder (1), define “la carga mental en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida”.

Esta definición incluye dos factores de la tarea que inciden en la carga mental: la cantidad y la calidad de la información; y el tiempo para realizar la tarea.

Nogareda (1) plantea que todas las personas tienen una capacidad de respuesta limitada. Si la realización de una tarea exige una cantidad de esfuerzo que excede la posibilidad de respuesta de la persona, puede dar lugar a fatiga mental, que puede generar disfunciones físicas y psíquicas, acompañadas de una sensación subjetiva de fatiga y una disminución del rendimiento.

Arquer (2) refiere “La carga de trabajo mental remite a tareas que implican fundamentalmente procesos cognitivos, procesamiento de información y aspectos afectivos; por ejemplo, las tareas que requieren cierta intensidad y duración de esfuerzo mental de la persona en términos de concentración, atención, memoria, coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. y auto-control emocional, necesarios para el buen desempeño del trabajo”.

La carga no es una característica inherente a la tarea sino que es el resultado de la interacción entre los requerimientos de la tarea; las circunstancias bajo la que se desarrolla y las capacidades, conductas y percepciones del trabajador, estos son los factores que evalúa el método Nasa TLX (task load index), llamado así porque este método fue desarrollado para el estudio de los factores ergonómicos en los prototipos de la industria aeroespacial, en 1983.

El comité Mixto OIT-OMS, 1984 (3) define “**Factores de Riesgo Psicosocial** corresponden a interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo”.

El modelo “demanda-control-apoyo social” de Karasek y Theorell ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los años 80 y es el que presenta mayor evidencia científica para explicar efectos en la salud, describe y analiza situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone



el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo.

En los fundamentos teóricos del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (4) se refiere al modelo de demanda-control “para que las condiciones de la organización del trabajo representen un riesgo para la salud, se tiene que dar una combinación de situaciones, donde la condición de mayor riesgo o más negativa está dada por altas exigencias psicológicas y un bajo control de la tarea (autonomía), situación denominada de **Alta Tensión**. La situación de *Alta Tensión* es generadora de estrés que, si es mantenido o si tiene una intensidad significativa, puede conducir a la aparición de enfermedad física o psíquica”. Simultáneamente el modelo introduce el concepto de apoyo social que plantea “altos niveles de apoyo social podrían ejercer una función amortiguadora sobre la *Alta Tensión*, con efectos beneficiosos para el trabajador”.

Siegrist (4) crea un nuevo modelo complementario al anterior “esfuerzo-recompensa” donde plantea que “la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensa a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud”.

Los dos modelos antes mencionados fueron el fundamento teórico del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) desarrollado por el Instituto de Nacional de Salud Laboral de Dinamarca el año 2000 y que fue validado y estandarizado en la población chilena, por la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, dando origen al Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21.

## METODO

El estudio es de tipo descriptivo exploratorio, el objetivo es cuantificar la carga mental y factores de riesgo psicosocial en el trabajo, en técnicos y profesionales que realizan atención directa de pacientes con trastornos psiquiátricos y comparar los resultados con trabajadores administrativos de la misma empresa.

### Muestra y procedimientos:

Se solicitó en oficina de Administración el listado del personal, compuesto por 25 trabajadores.

Se seleccionaron los trabajadores profesionales y técnicos que realizan atención directa de pacientes y administrativos que realizan labores de apoyo, que al momento del estudio tuvieran una antigüedad mínima de 3 meses en el trabajo, obteniendo un universo de 20 trabajadores.

La muestra estuvo compuesta por 18 trabajadores que hicieron devolución de la encuesta anónima, autoaplicada y que consintieron su participación en el estudio: se dividieron en dos grupos:

Grupo 1: formado por profesionales y técnicos que realizan atención directa de pacientes con trastornos psiquiátricos, con un total de 14 trabajadores.

Grupo 2: formado por personal administrativo que realiza servicios de apoyo, con un total de 4 trabajadores.

### Instrumentos:

Se aplicó cuestionario consistente en:

Datos generales del trabajador: género, edad, antigüedad en la empresa, tipo de contrato, duración de la jornada de trabajo y nivel de estudios.

Cuestionario basado en método NASA TLX (5) que considera la carga de trabajo como el resultado de la interacción entre los requerimientos de la tarea; las circunstancias bajo la que se desarrolla y las capacidades, conductas y percepciones del trabajador

El método considera seis subescalas que se refieren a: exigencias mentales (actividad mental y perceptiva); exigencias físicas (grado de esfuerzo físico); exigencias temporales (sensación de presión temporal); rendimiento (grado de cumplimiento de los objetivos); esfuerzo (cantidad de esfuerzo físico y mental) y nivel de frustración (sensación de presión, desánimo, inseguridad durante la realización de la tarea). De estas variables tres se refieren a las demandas impuestas a la persona: demandas mentales, físicas y temporales; y las otras tres se refieren a

la interacción de la persona con la tarea: esfuerzo, frustración y rendimiento.

El resultado es la puntuación ponderada que refleja la importancia de cada uno de los factores como causantes de carga mental de trabajo y su importancia en cada tarea.

Se obtendrá una puntuación para cada factor y la sumatoria de estos será la carga mental global. El factor que tenga mayor puntaje tendrá mayor incidencia en la carga mental global.

Los puntajes de carga mental global (sumatoria de la puntuación de factores) se separan en terciles, permitiendo establecer rangos de carga mental baja, media y alta.

Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, versión breve (4): evalúa riesgos psicosociales en el trabajo, está validado y estandarizado en la población chilena, define «factores de riesgo psicosocial corresponden a interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo» (3).

Este cuestionario incluye 20 preguntas psicosociales laborales, divididas en 5 subdimensiones psicosociales que son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, esta última relacionada con la doble jornada laboral y doméstica de la mayoría de mujeres trabajadoras.

La puntuación del cuestionario está dada por una escala de tipo Likert asociada a cada pregunta, con un máximo de 4 puntos por pregunta, donde una mayor puntuación indica un mayor riesgo.

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones que permite establecer rangos «bajo», «medio» y «alto» de exposición a los factores de riesgo.

Observación del lugar de trabajo: Se describirán características físicas y organizacionales.

## RESULTADOS

La muestra estuvo compuesta por 1 enfermera, 4 psicólogos, 3 terapeutas ocupacionales, 4 profesores, 2 técnicos en rehabilitación, 1 secretaria, 1 contador y 2 estafetas. Del total de la muestra 12 trabajadores son de género femenino y 6 de género masculino.

Las edades de los trabajadores se distribuye en 11 personas (61%) con un rango que va desde los 25 a los 34 años, seguida por 4 personas con edades entre 35 a 44 años, 1 persona con edad entre 45 y 54 años y solo 2 personas mayores de 55 años

Respecto a las condiciones contractuales podemos decir que 14 trabajadores (77.7%) tienen contrato indefinido y el mismo número de personas tienen más de 2 años de antigüedad en la empresa.

Las jornadas laborales son diversas: 7 trabajadores (38.8%) tienen una jornada de 33 horas semanales, 5 personas trabajan 11 horas a la semana, 2 personas trabajan 22 horas a la semana e igual número de personas trabaja menos de 11 horas a la semana y jornada completa.

La estructura organizativa de la empresa es de tipo jerárquico, donde existe una cadena de escalas de autoridad. Las decisiones técnicas y administrativas son tomadas por el directorio que se reúne una vez por semana y ejecutadas por el administrador o coordinadora técnica, según corresponda.

Los profesionales y técnicos que realizan atención directa de pacientes con trastornos psiquiátricos, efectúan dos tipos de atención: individual y grupal. Los profesionales que realizan atención individual cuentan con una oficina equipada para atender público, las atenciones grupales se realizan en salas especialmente diseñadas con ese propósito que son compartidas por técnicos y profesionales.

Del personal administrativo solamente el contador posee oficina comparte con el administrador. La secretaria ocupa un espacio de recepción separado del Centro de Rehabilitación por una puerta de dos hojas abatibles de vidrio, que permanece abierta y permite la circulación libre de los pacientes del Centro.

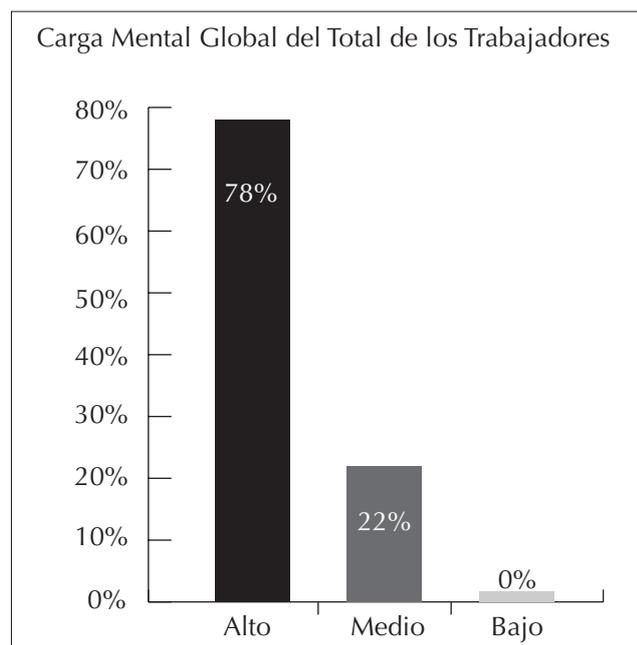


A continuación se describirán los resultados de las variables de los dos cuestionarios cualicuantitativos aplicados: Nasa TLX para valorar carga mental de trabajo y SUSESO – ISTAS 21 para evaluar y medir riesgos psicosociales en el trabajo, cada uno dividido por grupos uno de técnicos y profesionales que realizan atención directa de pacientes con trastornos psiquiátricos y el otro de administrativos que realiza labores de apoyo.

### NASA TLX: cuestionario de carga mental de trabajo.

La **carga mental global** de trabajo fue percibida como alta por 14 personas (77,8%) del **total de los trabajadores** y media por 4 trabajadores (22,2%), ningún trabajador percibió su trabajo con baja carga mental (gráfico N°1).

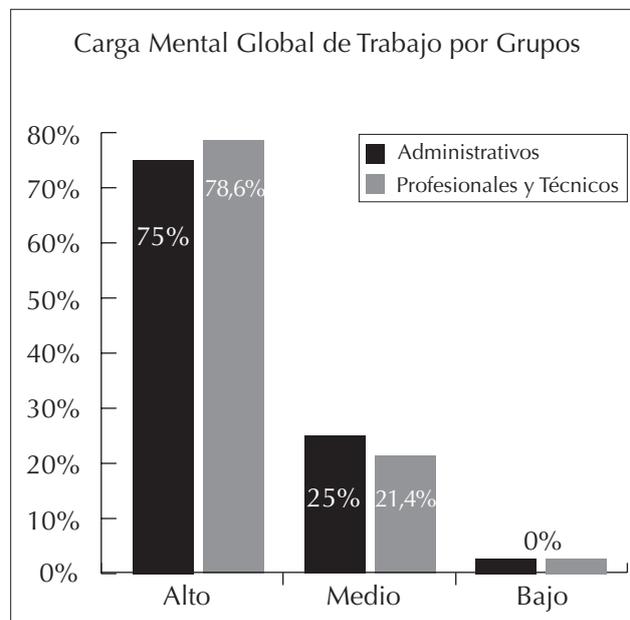
Gráfico N°1



En el grupo de los **Profesionales y Técnicos**, 11 trabajadores (78,6%) percibieron la carga mental global como alta y 3 trabajadores (21,4%) obtuvo una carga mental global media, correspondiente a trabajadores con una jornada de 11 horas o menos a la semana.

El grupo de los trabajadores **Administrativos**, 3 persona (75%), también percibió la carga mental global como alta y 1 persona percibió la carga mental global como media (gráfico N° 2).

Gráfico N°2



La **carga mental ponderada** refleja la importancia de cada uno de los 6 factores como causantes de carga mental de trabajo y su importancia subjetiva en la tarea, de estas variables tres se refieren a las demandas impuestas a la persona: demandas mentales, físicas y temporales y las otras tres se refieren a la interacción de la persona con la tarea: esfuerzo, frustración y rendimiento.

En el grupo de los **Profesionales y Técnicos**, 8 trabajadores (57,1 %) ponderaron **exigencia mental**, que se refiere a actividad mental y perceptiva, como el factor más relevante de la carga mental global de trabajo, seguido en importancia por frustración ponderada por 5 trabajadores (35,7%) como factor más relevante de la carga mental global de trabajo.

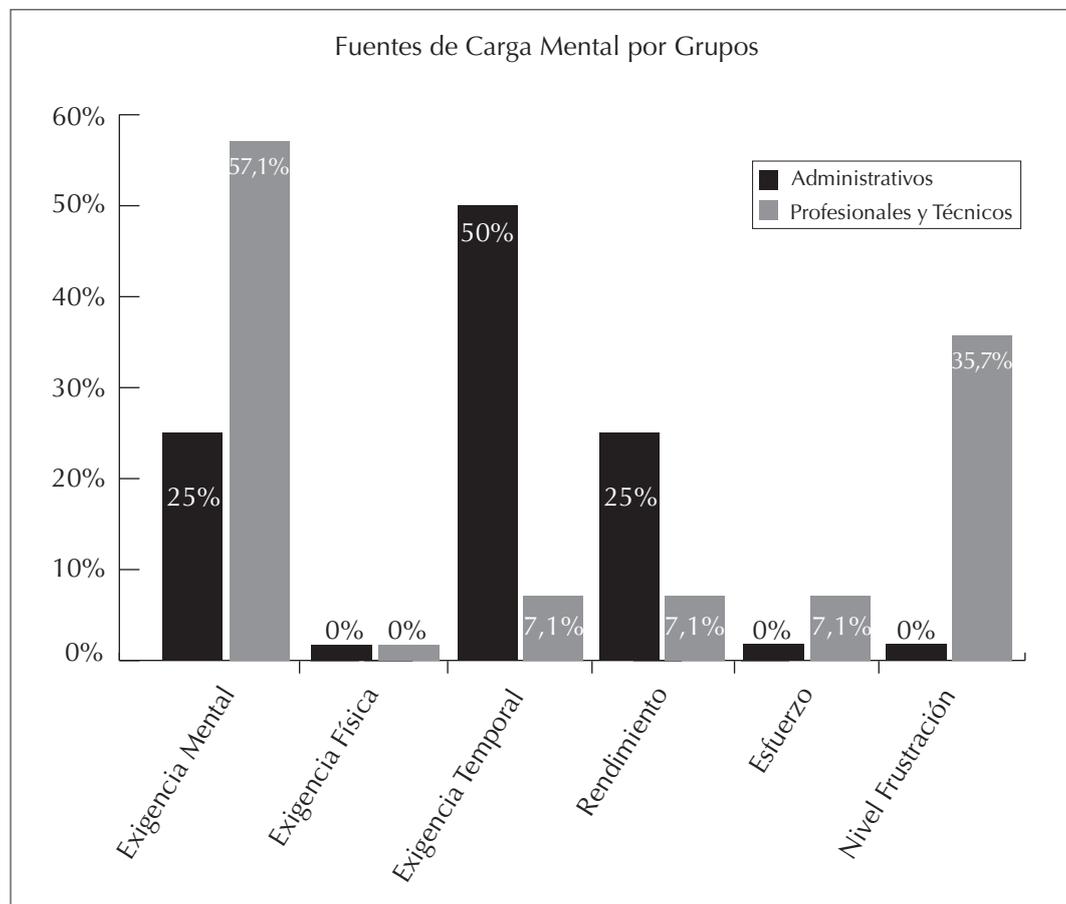
A diferencia de los **Administrativos** donde 2 trabajadores estafetas (50%), ponderaron **exigencia temporal**, que se refiere a sensación de presión temporal, como

el factor más relevante de la carga mental global de trabajo, seguido por exigencia mental en el caso del contador y rendimiento en la secretaria (gráfico N°3).

Sin embargo tanto exigencia mental, ponderada como factor más relevante en la carga mental global de trabajo por los **Profesionales y Técnicos** y exigencia

temporal, ponderada como factor más relevante en la carga mental global de trabajo por los **Administrativos**, corresponden a demandas impuestas por la tarea a las personas, es decir al diseño del puesto de trabajo, lo que se relaciona con factores psicosociales que podrían ser modificados.

Gráfico N°3



### SUSESO ISTAS 21, Versión Breve: cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

#### Dimensión Exigencias Psicológicas

Esta dimensión incluye exigencias psicológicas cognitivas, emocionales y sensoriales. En los **Profesio-**

**nales y Técnicos**, 11 personas (78,6%) percibieron las exigencias psicológicas con un nivel de riesgo alto y 2 trabajadores (14,3%) lo consideraron factor de riesgo medio, la minoría de este grupo lo consideraron factor de riesgo bajo.



De los **Administrativos** 3 trabajadores (75%) percibieron las exigencias psicológicas como un factor de riesgo bajo y solo un trabajador consideró esta dimensión tenía un factor de riesgo medio (Tabla N° 1).

Tabla N° 1: Comparación resultados SUSESISTAS 21, versión breve.

Dimensiones SUSESISTAS 21	Número de profesionales y técnicos Por factor de riesgo			Numero de Administrativos Por factor de riesgo		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Ex. psicológicas	11	2	1	0	1	3
T. activo y D° habilidades	10	4	0	1	2	1
Apoyo social y liderazgo	8	4	2	1	1	2
Compensaciones	9	4	1	0	3	1
Doble presencia	9	4	1	2	2	0

#### A. *Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades*

Esta dimensión considera: influencia y autonomía de decisión, posibilidades de desarrollo en el trabajo, control sobre los tiempos de trabajo, sentido del trabajo e integración en la empresa.

De los **Profesionales y Técnicos**, 10 trabajadores (71,4%) percibieron trabajo activo y desarrollo de habilidades con un factor de riesgo alto y 4 trabajadores (28,6%) lo percibieron como factor de riesgo medio. En los **Administrativos**, 2 trabajadores (50%) percibieron esta dimensión con un factor de riesgo medio (Tabla N°1).

#### B. *Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo*

Esta dimensión considera: claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, calidad de la relación con superiores y calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo.

En los **Profesionales y Técnicos**, 8 trabajadores (57,1%) percibieron apoyo social en la empresa y liderazgo como un factor de riesgo alto, seguido por 4 trabajadores (28,6%) que lo percibió como factor de riesgo medio.

En los **Administrativos**, 2 trabajadores (50%) percibieron esta dimensión como factor de riesgo alto y otros 2 trabajadores (50%) la percibieron como factor de riesgo medio y bajo (Tabla N°1).

#### C. *Dimensión Compensaciones*

Esta dimensión incluye: inseguridad respecto del contrato de trabajo, inseguridad respecto de las características del trabajo y estima que se refiere al reconocimiento de los superiores.

En los **Profesionales y Técnicos**, 9 trabajadores (64,3%) percibieron la dimensión compensaciones como factor de riesgo alto, a diferencia de los **Administrativos** donde 3 trabajadores (75%) lo percibieron como factor de riesgo medio (Tabla N°1).

#### D. *Dimensión Doble presencia*

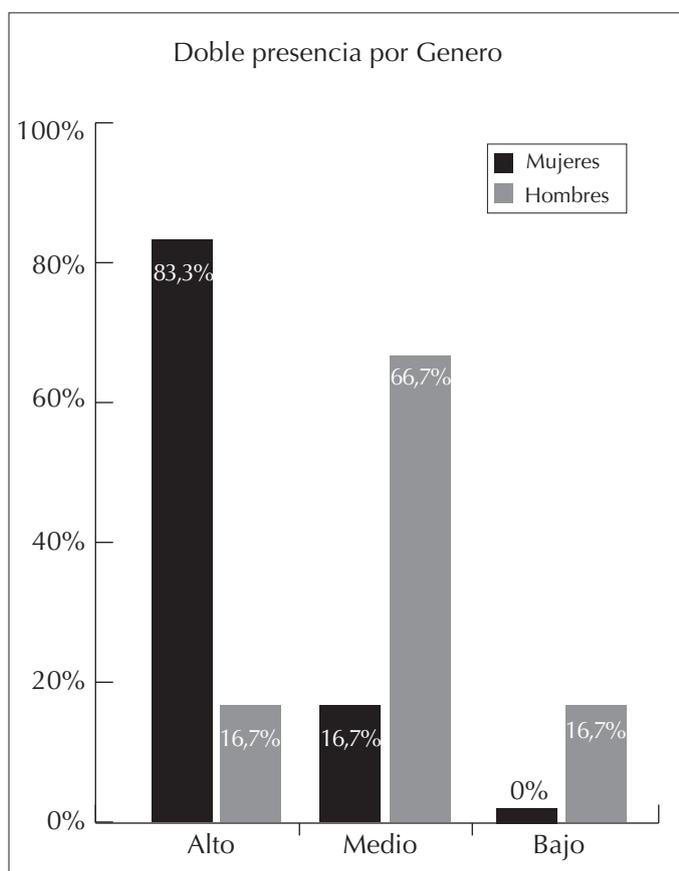
Esta dimensión se refiere a: carga de tareas domésticas y/o familiares, y preocupación por tareas domésticas Y/o familiares.

De los **Trabajadores y Profesionales**, 9 trabajadores (64,3%) consideraron doble presencia como factor de riesgo alto, a diferencia de los **Administrativos** donde 2 trabajadores (50%) consideran como factor de riesgo

alto y las otras 2 personas como factor de riesgo medio (Tabla N°1).

Al analizar la **Dimensión Doble Presencia por Género** podemos observar que 10 de 12 **mujeres** (83,3%) consideran doble presencia como un factor de riesgo alto, a diferencia de los **hombres** donde 4 de 6 trabajadores (66,7%) lo considera como factor de riesgo medio (gráfico N°4).

Gráfico N°4



## CONCLUSION

Como pudimos observar en el análisis de datos, de acuerdo al **cuestionario NASA TLX**, 14 personas (77,8%) del **total de trabajadores** que son 18, percibieron su trabajo con una carga mental alta.

En el grupo de **profesionales y técnicos**, 11 trabajadores (78,6%) de un total de 14, percibieron la **carga mental global** alta, mientras 3 trabajadores ( 21,4%) obtuvieron una carga mental global media, correspondiente a trabajadores con una jornada de 11 horas o menos a la semana.

En la **carga mental ponderada** que refleja la importancia de cada uno de los 6 factores (exigencias mentales, exigencias físicas, exigencias temporales, rendimiento, esfuerzo y nivel de frustración) como causantes de carga mental de trabajo y su importancia subjetiva en la tarea, 8 trabajadores (57,1 %) de los **profesionales y técnicos** ponderaron **exigencia mental**, que se refiere a actividad mental y perceptiva, como el factor más relevante de la carga mental global de trabajo, seguido en importancia por frustración, ponderada por 5 trabajadores (35,7%) como factor más relevante de la carga mental global de trabajo.

Lo anterior resulta concordante con la evaluación de riesgo psicosocial, **SUSESO ISTAS 21, versión breve**, donde 11 trabajadores (78,6%) de los **profesionales y técnicos** percibieron la **dimensión exigencias psicológicas** con un nivel de riesgo alto y 2 trabajadores (14,3%) lo consideraron factor de riesgo medio, la minoría de este grupo consideró factor de riesgo bajo.

Por las características del trabajo que implica atender adolescentes con trastornos psiquiátricos severos, subagudos en hospital diurno y estabilizados en rehabilitación, la carga mental estaría determinada por "la necesidad de dar respuesta inmediata a informaciones complejas, numerosas y constantemente diferentes" (6), además se debe agregar que en este caso dar respuesta a los pacientes involucra dar contención emocional, por lo tanto este trabajo requiere que los técnicos y profesionales que realizan atención directa de pacientes deben: mantenerse alerta a los indicadores de descompensación del paciente (exigencias psicológicas sensoriales), establecer relaciones de cercanía y confianza con el paciente sin perder el rol profesional, tomar decisiones de alto impacto en la salud del paciente que implican un alto grado de responsabilidad.



Todo lo anterior indica que la **exigencia mental** en profesionales y técnicos que realizan atención directa de pacientes es **intrínseca** a la tarea, sin embargo se podría disminuir en algún grado la carga mental haciendo cambios en el diseño de los puestos de trabajo.

En el grupo de trabajadores **administrativos**, 3 trabajadores (75%) de un total de 4, también percibieron **carga mental global** como alta y 1 trabajador, la percibió como media. En la **carga mental ponderada**, 2 trabajadores estafetas ponderaron **exigencia temporal**, que se refiere a sensación de presión temporal, como el factor más relevante de la carga mental global de trabajo, seguido por exigencia mental en el caso del contador y rendimiento en la secretaria.

Las características del trabajo son diversas de acuerdo a cada cargo, los que están sometidos a demandas temporales son los **estafetas** donde la carga laboral es fluctuante, dependiendo de las necesidades del Centro de Rehabilitación y tienen que organizar su jornada de trabajo y descansos de acuerdo a los horarios que las empresas a visitar estipulan. Por lo dicho anteriormente es que la **carga mental laboral de tipo temporal** sería **intrínseca** al puesto de trabajo, pudiendo disminuirse la carga mental laboral temporal modificando la organización del trabajo entre los dos estafetas.

El puesto de trabajo de **contador** está sometido a una alta exigencia mental, ya que por las características de la tarea debe mantenerse alerta para no cometer errores, tiene que tomar decisiones complejas, de alto impacto que implican una alta responsabilidad, sin embargo cuenta con software de contabilidad que reduce la posibilidad de cometer errores y las decisiones trascendentales para la empresa se toman en reunión de directorio, como se describió en análisis ergonómico organizacional, por lo tanto la alta **exigencia mental** de trabajo es **extrínseca** al puesto de trabajo.

La **secretaria** está sometida a exigencia de **rendimiento** como el factor más relevante de la carga mental global, que se refiere a cumplir metas elevadas en volumen y/o calidad para cumplir con los estándares de su puesto, responde a que cumple la doble función de

secretaria y recepcionista, todo lo anterior obedece a factores organizacionales factibles de modificar.

De acuerdo al cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, **SUSESO ISTAS 21, versión breve**, más de la mitad de los **profesionales y técnicos** percibieron todas las dimensiones con factor de riesgo alto, 11 trabajadores (78,6%) percibieron la **dimensión exigencias psicológicas** como factor de riesgo alto, seguido por 10 trabajadores (71,4%) que percibieron la categoría **trabajo activo y desarrollo de habilidades** con riesgo alto, en tercer lugar se encuentran la dimensión **compensaciones** y la dimensión **doble presencia** con 9 trabajadores (64,3%) que la percibieron como factor de riesgo alto. La dimensión **apoyo social y liderazgo** fue la mejor evaluada con 8 trabajadores (57,1%) de los profesionales y técnicos que la percibieron como factor de riesgo alto.

El modelo “demanda-control-apoyo social” de Karasek y Theorell (4), plantea que las condiciones de la organización del trabajo representen un riesgo para la salud, donde la condición de mayor riesgo está dada por altas exigencias psicológicas y un bajo control de la tarea (autonomía), situación denominada de “Alta Tensión” que es generadora de estrés y si es mantenido o si tiene una intensidad significativa, puede conducir a la aparición de enfermedad física o psíquica.

Esta condición de **altas exigencias psicológicas y baja autonomía** (medida en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades) son las dimensiones percibidas con alto riesgo por más de 10 trabajadores de los profesionales y técnicos.

El modelo antes mencionado plantea que “altos niveles de apoyo social podrían ejercer una función amortiguadora sobre la alta tensión, con efectos beneficiosos para el trabajador” (4), correspondiente a la dimensión **apoyo social y liderazgo** que no obstante ser la mejor evaluada, fue percibida como un factor de riesgo alto por 8 trabajadores (57,1) de los profesionales y técnicos.

El modelo de “esfuerzo-recompensa” de Siegrist plantea que “la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensa a largo plazo representa la

situación de mayor riesgo para la salud” (4). La dimensión **compensaciones** también ha sido evaluada como factor de riesgo alto por 9 trabajadores (64,3%) de los profesionales y técnicos.

Dado lo anterior es de suma importancia considerar hacer modificaciones en la organización del trabajo de este grupo de trabajadores y en la cultura organizacional de la empresa en lo que se refiere a influencia y autonomía de decisión, posibilidades de desarrollo en el trabajo, control sobre los tiempos de trabajo, sentido del trabajo e integración en la empresa, con el objetivo de disminuir factores de riesgo psicosocial, prevenir enfermedades físicas y psicológicas que podrían disminuir la productividad de la empresa, debido a que se trata de trabajadores calificados que no son fáciles de reemplazar y toma tiempo su capacitación.

Del grupo de los **administrativos**, formado por 4 trabajadores, 2 de ellos percibieron la **dimensión doble presencia como factor de riesgo alto**, correspondiente a carga de tareas domésticas y/o familiares y preocupación por tareas domésticas y/o familiares, que se relacionan con el medio ambiente externo a la empresa.

En la dimensión **apoyo social y liderazgo**, que se refiere al medio ambiente interno de la empresa, 2 trabajadores administrativos percibieron esta categoría como factor de riesgo alto.

En la dimensión **compensaciones**, 3 trabajadores administrativos percibieron esta categoría con riesgo medio, que debería afectar a todos por igual.

En la dimensión **trabajo activo y desarrollo de habilidades**, 2 trabajadores administrativos percibieron esta categoría como factor de riesgo medio.

La dimensión percibida con menos riesgo por el grupo de los administrativos fue **exigencias psicológicas**, percibida por 3 trabajadores como factor de riesgo bajo.

De acuerdo al modelo de “demanda-control-apoyo social” de Karasek y Theorell (4) los trabajadores administrativos de la empresa en estudio, tendría riesgo psicosocial, a pesar de que 3 trabajadores perciben **exigencias psicológicas** con bajo factor de riesgo, en el cuestionario NASA TLX, 3 de ellos perciben una alta

carga mental global; **autonomía** (medida en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades) es percibida por 2 trabajadores con factor de riesgo medio y la dimensión **apoyo social**, fue percibida con factor de riesgo alto por 2 trabajadores, que tendría el función amortiguadora de la alta tensión.

Atendiendo al modelo de “esfuerzo-recompensa” de Siegrist (4), los trabajadores **administrativos** tendrían riesgo de sufrir enfermedades ya que en el cuestionario NASA TLX, 3 de ellos perciben una alta carga mental global (esfuerzo), considerando 2 de ellos, la exigencia temporal el factor más relevante de la carga mental global de trabajo, asimismo en el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, SUSESO ISTAS 21, versión breve, 3 de los administrativos percibe la dimensión compensaciones con un factor de riesgo medio (recompensa).

Dado lo anterior es de suma importancia considerar modificaciones en la organización del trabajo administrativo para disminuir las exigencias temporales y cultura organizacional de la empresa en lo que se refiere a mejorar las compensaciones y apoyo social que involucran seguridad respecto del contrato de trabajo, seguridad respecto de las características del trabajo, claridad del rol, reconocimiento de los superiores y calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo

Los resultados de este estudio son similares a los obtenidos en la investigación “Estrés ocupacional en personal de salud” realizada por Marcelo Trucco, Paulina Valenzuela y Paulina Trucco (7) donde encuestó a 143 Profesionales de la salud chilenos y 62 No profesionales donde se incluyen personal administrativo y obtuvo que las causas de mayor tensión o molestia fueron: tener que responder o satisfacer a muchas personas (demandas mentales), trabajar demasiado apremiado (demandas temporales), y condiciones físicas inadecuadas; y las causas de mayor insatisfacción tenían relación con la relativa ausencia de posibilidades de participar e influir (autonomía), así como la falta de control sobre el desempeño de su trabajo y el sentir poco valorado ese trabajo (apoyo social).



## DISCUSION

Dado la alta exigencia que existe sobre el trabajador de la salud que atiende personas con trastornos psiquiátricos, la forma en que se organiza el trabajo, la estructura organizacional cobran especial relevancia, dado que el diseño del puesto de trabajo, la claridad en los roles técnicos y profesionales, la fluidez y pertinencia de la información, la coordinación del equipo de trabajo, el liderazgo, la motivación de los trabajadores y el clima laboral influirán directamente en la carga laboral de los trabajadores y su salud, sino también en la calidad de la atención al paciente.

Todos los factores expuestos anteriormente también afectaran a los trabajadores administrativos ya que tiene relación con la cultura empresarial, y además si no existen una separación de espacios físicos de manera de reducir el contacto de los trabajadores administrativos con las personas enfermas, estos trabajadores estarán sometidos a exigencia mental y emocional que no corresponde a las competencias de este tipo de trabajo.

Arturo Juarez (8) en la investigación "Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México", realizada en un Hospital, un Centro de Readaptación Social y un Centro de Atención al Maltrato Intrafamiliar y Sexual; de las áreas de enfermería, psicología, medicina, trabajo social, educación y vigilancia, plantea que las Organizaciones de Servicios Humanos se caracterizan por las demandas emocionales y psicosociales que imponen a los profesionales que ahí laboran, impactando gravemente su productividad, calidad de vida y salud mental; pero también representa consecuencias importantes para los usuarios, sus familias, las instituciones y la sociedad en general".

Entonces en podemos concluir que en las instituciones de salud es fundamental preocuparse de la estructura organizacional y simultáneamente capacitar a los trabajadores en técnicas de resolución de conflictos, manejo de la distancia emocional con el usuario, entrenamiento asertivo, técnicas de prevención de estrés y promover estilos de vida saludable como alimentación equilibrada, hábitos ejercicio físico y descanso adecuado.

La Terapia Ocupacional hasta ahora ha centrado su intervención en la reinserción de personas con discapacidad en el mundo laboral y la rehabilitación profesional que involucra la atención y rehabilitación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, que de acuerdo a la legislación chilena ley 16744 y Decreto Supremo 109 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, reconoce 19 enfermedades profesionales de las cuales solo la "neurosis" se refiere a trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, depresión reactiva, trastorno por somatización y por dolor crónico que pueden comprobar relación de causa a efecto con el trabajo, sin embargo en las Mutuales esta área es abordada por los psicólogos.

Selma Lancman y Maria Isabel Garcez en la publicación "Pensando novas práticas em terapia ocupacional, saúde e trabalho" plantean "si entendemos el trabajo como constitutiva de la persona y su identidad, no podemos pensar cambios funcionales sin tener en cuenta la complejidad de relaciones que el mundo del trabajo implica, esta comprensión es esencial en el proceso de búsqueda de la transformación de situaciones trabajo". Desde este punto de vista los terapeutas ocupacionales debemos plantearnos el desafío de ampliar nuestro campo de acción en la prevención y tratamiento de enfermedades profesionales relacionadas con la carga mental de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) NOGAREDA C. NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. 1986.
- (2) ARQUER M. NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. 2000.
- (3) PARRA M. "Salud Mental y Trabajo. Monografías de Gestión en Psiquiatría y Salud Mental". Universidad de Santiago de Chile. 2001.

- (4) Alarcón A, Alvarado R, Marchetti N, Aranda W. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO – ISTAS 21. Superintendencia de Seguridad Social de Chile. 2009.
- (5) ARQUER M, NOGAREDA C. NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX". Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. 2001.
- (6) NOGAREDA C. NTP 275: Carga mental en el trabajo hospitalario: Guía para su valoración. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. 1992.
- (7) TRUCCO M, VALENZUELA P, TRUCCO D. "Estrés ocupacional en personal de salud", Rev. Médica de Chile, 1999; v.127, n.12.
- (8) JUÁREZ GARCÍA A. "Factores Psicosociales Relacionados con la Salud Mental en Profesionales de Servicios Humanos en México". Rev. Ciencia y Trabajo, 2004; vol. 6, n.14: 189
- (9) LANCMAN S, GARCEZ GHIRARDI M. "Pensando novas práticas em terapia ocupacional, saúde e trabalho". Rev. Terapia Ocupacional Universidad de São Paulo, 2002, vol. 13, n.2.