

ARTICULO DE REVISIÓN

CARGA MENTAL DE TRABAJO EN PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS: SCOPING REVIEW

Mental workload of emergency department nursing staff

Carga de trabalho mental da equipe de enfermagem no departamento de emergência.

Jessica Alejandra Escobar Ocampo ^I

ORCID: 0009-0005-3452-7905

Jessica Molina Agudelo ^I

ORCID:0009-0006-8249-9061

Maryuri Ramírez Cardona ^I

ORCID: 0009-0001-5980-843X

^I Ciencias de la salud y el deporte. Programa de enfermería
Fundación Universitaria del Área Andina. Pereira. Risaralda. Colombia.

Coautor correspondiente: **Lucy Andrea Henao Guzmán**

E-mail: lahenaog@areandina.edu.co



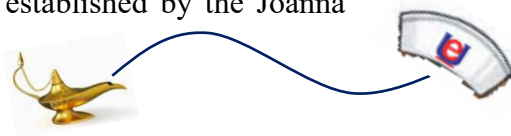
RESUMEN

En el área de la salud, el concepto de la carga mental es fundamental, especialmente en profesiones que demandan una continua toma de decisiones y sumo cuidado en situaciones de alta tensión, como ocurre con el equipo de enfermería en las salas de urgencias. Estos profesionales de salud interactúan con entornos inestables y cambiantes y, muchas veces, caóticos, donde las demandas físicas y emocionales influyen tanto en su bienestar como en su productividad a nivel laboral. Comprender y manejar debidamente la carga mental es esencial, ya que debido a que, si no se maneja adecuadamente, puede traer implicaciones en la salud de los profesionales y la atención que se brinda a los pacientes no va a ser de buena calidad. **Objetivo:** Identificar la carga mental experimentada por el personal de enfermería en los servicios de urgencias, analizando sus implicaciones en la salud y calidad del trabajo. **Métodos:** Se efectuó una revisión sistemática exploratoria de acuerdo con las indicaciones establecidas por el Instituto Joanna Briggs (JBI) y las recomendaciones PRISMA-ScR. Se seleccionaron artículos publicados entre 2020 y 2025 en inglés, español y portugués. Se realizaron búsquedas en bases de datos clave como PubMed, ScienceDirect, Scopus, Bvs, Justor, Dialnet, Scielo y Lilacs. **Resultados:** Los resultados muestran que el exceso laboral, la fatiga emocional y la carencia de apoyo institucional son factores clave que influyen negativamente en la salud mental y el bienestar del personal de enfermería en el servicio de urgencias. En los estudios revisados, aproximadamente el 65,5% de los participantes reportaron síntomas vinculados con carga mental en nivel medio y medio alto. Dentro de los principales factores estresantes incluyen largas jornadas laborales, alta rotación, multitareas y demandas emocionales, lo que provoca impactos psicológicos y físicos significativos. Los resultados destacan la relevancia de manera urgente sobre la importancia de implementar medidas de prevención y mejoras en el entorno de trabajo para reducir la carga mental y mejorar la calidad de vida laboral del personal. **Conclusión:** la carga mental del personal de enfermería en urgencias se origina por factores laborales estructurales como el déficit de personal, la rotación y la presión asistencial. Se evidencia una alta prevalencia de carga mental media, acompañada de síntomas como ansiedad, fatiga y trastornos del sueño. Se recomienda implementar intervenciones integrales que incluyan redistribución de tareas, apoyo psicosocial, contratación adecuada y un manual de prevención para mejorar el bienestar y la calidad del cuidado.

Palabras Claves: Carga Mental, Enfermería, salud, urgencias.

ABSTRACT

In the healthcare field, the concept of mental workload is fundamental, especially in professions that demand continuous decision-making and utmost care in high-stress situations, as is the case with nursing staff in emergency departments. These healthcare professionals interact with unstable, changing, and often chaotic environments, where physical and emotional demands influence both their well-being and their productivity at work. Understanding and properly managing mental workload is essential, since inadequate management can have implications for the health of the professionals and compromise the quality of care provided to patients. **Objective:** Identify the mental workload experienced by nursing staff in emergency services, analyzing its implications for health and quality of work. **Methods:** An exploratory systematic review was conducted according to the guidelines established by the Joanna

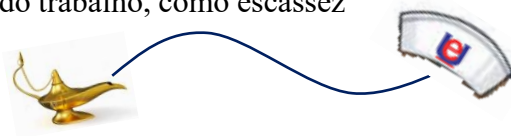


Briggs Institute (JBI) and the PRISMA-ScR recommendations. Articles published between 2020 and 2025 in English, Spanish, and Portuguese were selected. Searches were conducted in key databases such as PubMed, ScienceDirect, Scopus, BVS, Justor, Dialnet, SciELO, and LILACS. **Results:** The results show that work overload, emotional fatigue, and lack of institutional support are key factors that negatively affect the mental health and well-being of nursing staff in the emergency department. In the reviewed studies, approximately 65.5% of participants reported symptoms related to moderate to high mental load. The main stressors include long working hours, high turnover, multitasking, and emotional demands, which lead to significant psychological and physical impacts. The results urgently highlight the importance of implementing preventive measures and improvements in the work environment to reduce mental load and enhance the occupational quality of life of the staff. **Conclusion:** The mental workload of nursing staff in the emergency department stems from structural work factors such as staff shortages, turnover, and patient pressure. A high prevalence of moderate mental workload is evident, accompanied by symptoms such as anxiety, fatigue, and sleep disorders. It is recommended to implement comprehensive interventions that include task redistribution, psychosocial support, appropriate recruitment, and a prevention manual to improve well-being and quality of care.

Keywords: Mental workload, nursing, health, emergencies

RESUMO

Na área da saúde, o conceito de carga mental é fundamental, especialmente em profissões que exigem tomada de decisão contínua e extremo cuidado em situações de alto estresse, como é o caso da equipe de enfermagem em serviços de emergência. Esses profissionais de saúde interagem com ambientes instáveis, mutáveis e frequentemente caóticos, onde as demandas físicas e emocionais influenciam tanto o seu bem-estar quanto a sua produtividade no trabalho. Compreender e gerenciar adequadamente a carga mental é essencial, visto que o gerenciamento inadequado pode ter implicações para a saúde dos profissionais e comprometer a qualidade da assistência prestada aos pacientes. **Objetivo:** Identificar a carga mental vivenciada pela equipe de enfermagem em serviços de emergência, analisando suas implicações para a saúde e a qualidade do trabalho. **Métodos:** Foi realizada uma revisão sistemática exploratória de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Joanna Briggs Institute (JBI) e as recomendações PRISMA-ScR. Foram selecionados artigos publicados entre 2020 e 2025 em inglês, espanhol e português. As buscas foram realizadas em bases de dados importantes como PubMed, ScienceDirect, Scopus, BVS, Justor, Dialnet, SciELO e LILACS. **Resultados** Os resultados mostram que o excesso de trabalho, a fadiga emocional e a falta de apoio institucional são fatores-chave que influenciam negativamente a saúde mental e o bem-estar da equipe de enfermagem no serviço de emergência. Nos estudos revisados, aproximadamente 65,5% dos participantes relataram sintomas relacionados à carga mental em níveis médio e médio-alto. Entre os principais fatores estressantes estão longas jornadas de trabalho, alta rotatividade, multitarefas e demandas emocionais, o que provoca impactos psicológicos e físicos significativos. Os resultados destacam, de maneira urgente, a importância de implementar medidas de prevenção e melhorias no ambiente de trabalho para reduzir a carga mental e melhorar a qualidade de vida laboral da equipe. **Conclusão:** A sobrecarga mental da equipe de enfermagem no pronto-socorro decorre de fatores estruturais do trabalho, como escassez



de pessoal, rotatividade e pressão dos pacientes. Observa-se alta prevalência de sobrecarga mental moderada, acompanhada de sintomas como ansiedade, fadiga e distúrbios do sono. Recomenda-se a implementação de intervenções abrangentes que incluam redistribuição de tarefas, apoio psicossocial, recrutamento adequado e um manual de prevenção para melhorar o bem-estar e a qualidade da assistência.

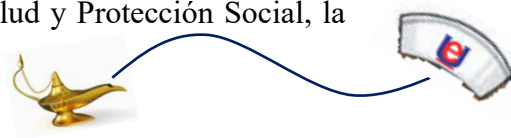
Palavras-chave: Sobrecarga Mental, Enfermagem, Serviços de Emergência, Saúde Mental, Qualidade de Vida, Estresse no Trabalho, Síndrome de Burnout.

INTRODUCCIÓN

La carga mental es un concepto fundamental en el ámbito de la salud, especialmente en profesiones que demandan una continua toma de decisiones y una atención constante en situaciones de alta tensión, como ocurre con el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias. Estos profesionales se enfrentan diariamente a un entorno dinámico y, a menudo, caótico, donde deben afrontar desafíos tanto físicos como emocionales que impactan directamente su bienestar y productividad laboral. Comprender y abordar la carga mental en este contexto resulta crucial, ya que, si no se maneja adecuadamente, puede tener repercusiones negativas tanto en la salud del profesional como en la calidad de la atención brindada a los pacientes.(1)

En este sentido, la carga mental se ha consolidado como un factor determinante en la salud ocupacional del equipo de enfermería, principalmente en contextos hospitalarios de alta demanda como las salas de urgencias. A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud advierte que el personal sanitario enfrenta altos niveles de estrés laboral derivados de la sobrecarga asistencial, la necesidad de tomar decisiones rápidas y la exposición constante a situaciones críticas. Estas condiciones repercuten en su bienestar físico y psicológico, así como en la calidad de la atención proporcionada a los pacientes. (1) De acuerdo con Barzani y Dal Yılmaz, la carga mental en los enfermeros de urgencias es un factor principal que contribuye a la fatiga, lo cual afecta negativamente su satisfacción y desempeño laboral, aumentando el riesgo de errores en la atención de los pacientes. (2)

Dentro del ámbito latinoamericano, y específicamente en Colombia, esta problemática adquiere características particulares. Según el Ministerio de Salud y Protección Social, la

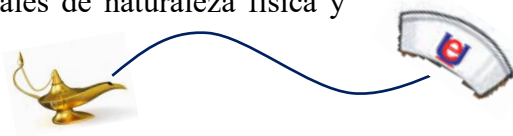


alta demanda en los servicios de urgencias, el déficit de personal y la precarización laboral incrementan de manera significativa la carga mental en los equipos de enfermería. (3) Investigaciones nacionales recientes de diversos autores como Meneses, Quintero, Pinto Villa, Martínez y Cubides señalan que en diversos hospitales del país el personal manifiesta elevados niveles de tensión psicológica, estrés y síndrome de burnout, asociados a la rotación de turnos, la presión asistencial y la falta de recursos adecuados. (4)

El incremento de la sobrecarga laboral ha transformado la carga mental en una variable de riesgo psicosocial crítica dentro de las organizaciones sanitarias, siendo reconocida como un desafío importante para la salud de los empleados y un factor que afecta directamente su calidad de vida. Al igual que la carga física, la carga mental puede repercutir negativamente en la productividad y en los estándares de calidad de las tareas ejecutadas. En este contexto, se han identificado diversas dimensiones de la carga mental que afronta el personal de salud, así como su estrecha relación con el bienestar psicológico. Tal como lo señala Almúdever Campo, los profesionales de enfermería suelen estar expuestos a factores laborales perjudiciales como demandas mentales elevadas, rutinas repetitivas y turnos nocturnos, lo que abre la puerta a integrar investigaciones que profundicen en el vínculo entre la carga mental y la salud mental de los trabajadores de la salud. (5)

Diversos estudios han evidenciado que la salud mental puede verse comprometida por las condiciones laborales, ya que trastornos como la depresión y la ansiedad se asocian con el entorno de trabajo, afectando la calidad de vida y la capacidad funcional del personal. En particular, los enfermeros que trabajan en turnos rotativos de 7 a 12 horas, incluidos los nocturnos, experimentan alteraciones del ritmo circadiano que repercuten tanto en su salud física como mental lo cual se evalúa a través de la escala NIOSH. (6)

En el área de urgencias y emergencias, el trabajo del equipo de enfermería se caracteriza por altas cargas laborales de naturaleza física y psíquica. Estas incluyen esfuerzos posturales, manejo de pacientes críticos, exposición constante a sufrimiento y muerte, y condiciones laborales exigentes que intensifican el estrés. En el área de urgencias y emergencias, el trabajo del equipo de enfermería se caracteriza por altas cargas laborales de naturaleza física y



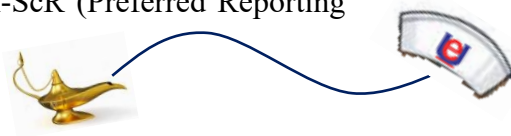
psíquica. Estas incluyen esfuerzos posturales, manejo de pacientes críticos, exposición constante a sufrimiento y muerte, y condiciones laborales exigentes que intensifican el estrés. Según un estudio realizado por Sánchez, M. J., Suárez, M. A., & Ospina, el personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 experimentó altos niveles de estrés laboral, exacerbado por las condiciones adversas de trabajo, lo que afecta tanto su bienestar emocional como su desempeño en las unidades de urgencias. (7)

De manera similar, la carga mental que enfrentan los profesionales de enfermería está influenciada no solo por factores del entorno laboral, sino también por características personales. Soto-Castellón evidencian que variables como la edad, el género y la estabilidad laboral están estrechamente relacionadas con el aumento de la carga mental. Los enfermeros con mayor experiencia o contratos permanentes suelen percibir una mayor carga, posiblemente debido a las responsabilidades adicionales que asumen. Asimismo, la relación entre la personalidad y la carga mental es significativa, ya que aquellos con puntajes más altos en neuroticismo tienden a experimentar una carga mental subjetiva más elevada. (8)

En este marco, el presente estudio busca identificar el vínculo entre la carga mental y el bienestar integral del personal de enfermería del área de urgencias, un entorno caracterizado por elevadas exigencias laborales. Reconocer cómo la carga mental impacta en el bienestar físico y emocional de estos profesionales permitirá visibilizar los desafíos que enfrentan diariamente. Se pretende explorar los factores individuales y laborales que contribuyen a dicha carga, con el fin de comprender cómo influyen en la salud mental y la calidad de vida del personal de enfermería. Finalmente, el estudio busca proporcionar una visión integral que no solo identifique los problemas, sino que sirva de base para la implementación de estrategias orientadas a mejorar el clima laboral y promover el bienestar del equipo de enfermería, favoreciendo así la prestación de una atención de calidad en los servicios de urgencias.

MÉTODOS

El estudio se desarrolló mediante una revisión sistemática tipo scoping review o revisión exploratoria, siguiendo los lineamientos metodológicos propuestos por el Instituto Joanna Briggs (JBI) y las recomendaciones establecidas por PRISMA-ScR (Preferred Reporting



Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews). Se utilizó una herramienta de evaluación para artículos científicos con enfoques metodológicos múltiples (EAMH), la cual permitió examinar la calidad y pertinencia de los estudios seleccionados. Para la búsqueda de información, se implementaron estrategias sistemáticas en bases de datos científicas reconocidas, tales como PubMed, Science Direct, Scopus, BVS, Jstor, Dialnet, Scielo y Lilacs, utilizando descriptores combinados mediante el operador booleano (AND). Se establecieron criterios de inclusión y exclusión claramente definidos:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Artículos publicados entre los años 2020 y 2025.
- Estudios en idioma inglés, español y portugués.
- Publicaciones relacionadas con enfermería, salud mental, carga laboral y urgencias hospitalarias.
- Investigación primaria.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Estudios centrados en personal no relacionado con urgencias o fuera del campo de la enfermería.
- Artículos sin acceso al texto completo.
- Revisiones scoping review previas.
- Estudios duplicados.
- Revisiones sistemáticas o literatura gris (tesis, informes).

DISEÑO DEL ESTUDIO

El diseño de estudio fue una revisión exploratoria de la literatura científica, cuyo propósito fue identificar y mapear la evidencia existente sobre la carga mental de trabajo del personal de enfermería en el área de urgencias. Este tipo de diseño permitió analizar la magnitud, naturaleza y principales características del fenómeno, proporcionando una comprensión amplia del estado actual del conocimiento y de las brechas existentes en la investigación.



PARTICIPANTES

La muestra estuvo constituida de 13 artículos que cumplieron con los criterios de inclusión. Cada documento fue considerado una unidad de análisis, representando estudios realizados con personal de enfermería en servicios de urgencias hospitalarias. Estos estudios abarcaron distintos contextos geográficos y metodológicos, con el fin de ofrecer una visión integral de las experiencias laborales, la carga mental y sus repercusiones en la salud mental y calidad de vida del personal de enfermería.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección y sistematización de la información se diseñó una matriz de extracción de datos que permitió organizar de manera estructurada las variables relevantes de cada estudio. Esta matriz incluyó los siguientes campos:

- Autor/año de publicación.
- País y contexto del estudio.
- Tipo de estudio.
- Objetivo principal.
- Instrumentos utilizados (por ejemplo: NASA-TLX, Maslach Burnout Inventory).
- Principales hallazgos sobre carga mental.
- Relación con la salud mental y la calidad de vida.

Esta herramienta facilitó la comparación de los resultados y la identificación de patrones temáticos comunes en la literatura revisada.

ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante una revisión sistemática de tipo exploratoria (scoping review), siguiendo los lineamientos del Instituto Joanna Briggs (JBI) y las recomendaciones de PRISMA ScR, con el fin de garantizar transparencia y trazabilidad en el proceso.



Una vez seleccionados los artículos, se procedió a la lectura crítica y extracción de información utilizando una matriz diseñada para registrar variables clave: autor, año, país, tipo de estudio, objetivos, instrumentos aplicados y principales hallazgos relacionados con la carga mental y la salud del personal de enfermería.

La información recolectada fue sometida a un análisis temático descriptivo, el cual permitió agrupar los hallazgos en categorías emergentes vinculadas con los factores laborales asociados a la carga mental, las consecuencias para la salud del personal y las estrategias de intervención o afrontamiento identificadas.

A través de un proceso de codificación abierta y axial, se establecieron patrones y relaciones conceptuales que facilitaron la interpretación de los datos. Este enfoque permitió integrar la evidencia existente de manera coherente, resaltando las principales tendencias, brechas y aportes de la literatura científica reciente.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron contrastados con la evidencia teórica y empírica disponible, fortaleciendo la validez de la revisión y proporcionando una base sólida para la discusión y las conclusiones del estudio.

LECTURA INICIAL

Una vez seleccionados los artículos que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión, se procedió a realizar una lectura exploratoria o lectura inicial de cada uno de los textos completos. Esta fase tuvo como propósito familiarizarse con el contenido general de los estudios, identificar los principales enfoques teóricos y metodológicos, y reconocer las temáticas recurrentes relacionadas con la carga mental en el personal de enfermería del área de urgencias. Durante esta etapa, se efectuó una revisión preliminar de los resúmenes, introducciones, objetivos y conclusiones de los artículos, con el fin de determinar su pertinencia y coherencia con la pregunta de investigación planteada. Así mismo, se verificó la presencia de información relacionada con salud mental, bienestar emocional, factores laborales y estrategias de afrontamiento. El proceso de lectura inicial permitió establecer una comprensión global del



corpus de análisis, sentando las bases para la etapa posterior de codificación y análisis temático.

CODIFICACIÓN

Posterior a la lectura inicial, se desarrolló un proceso de codificación sistemática, orientado a organizar y clasificar la información relevante contenida en los artículos seleccionados. Para ello, se empleó una estrategia de codificación abierta y axial, siguiendo los principios del análisis temático.

En la codificación abierta, se identificaron palabras clave, conceptos y frases significativas relacionadas con los principales temas de interés, tales como estrés laboral, carga cognitiva, agotamiento emocional, calidad de vida, salud mental y estrategias de afrontamiento. Posteriormente, en la codificación axial, se agruparon los códigos emergentes en categorías temáticas más amplias, que permitieron establecer relaciones entre los distintos factores que componen la carga mental y sus efectos sobre el personal de enfermería.

ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio se desarrolló conforme a los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki y las disposiciones contenidas en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, la cual regula la investigación en salud con seres humanos. Dado que se trata de una revisión sistemática tipo scoping review basada exclusivamente en fuentes secundarias, no implicó intervención directa ni recolección de información personal de participantes humanos, por lo tanto, se clasifica como una investigación sin riesgo. Se garantizó el cumplimiento de los principios de respeto, integridad y transparencia científica, manteniendo la fidelidad a los datos originales y evitando cualquier tipo de manipulación o sesgo en la selección, análisis e interpretación de los artículos incluidos. Así mismo, se respetaron los derechos de autor y la propiedad intelectual de las fuentes consultadas mediante la referencia adecuada y completa de cada documento según las normas APA (7ª edición).

El proceso de revisión, selección y análisis de los artículos se realizó de manera ética, objetiva y transparente, asegurando la confidencialidad de los datos bibliográficos y la veracidad de la



información reportada. No se recibieron incentivos económicos ni se presentaron conflictos de interés que pudieran influir en los resultados o conclusiones del estudio.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Entre las principales limitaciones de esta revisión se identifica, en primer lugar, la restricción temporal establecida para la búsqueda de artículos publicados entre los años 2020 y 2025. Si bien este rango permitió concentrar la evidencia más reciente, pudo excluir investigaciones relevantes desarrolladas en periodos anteriores que aportarían una visión más amplia sobre la evolución del fenómeno.

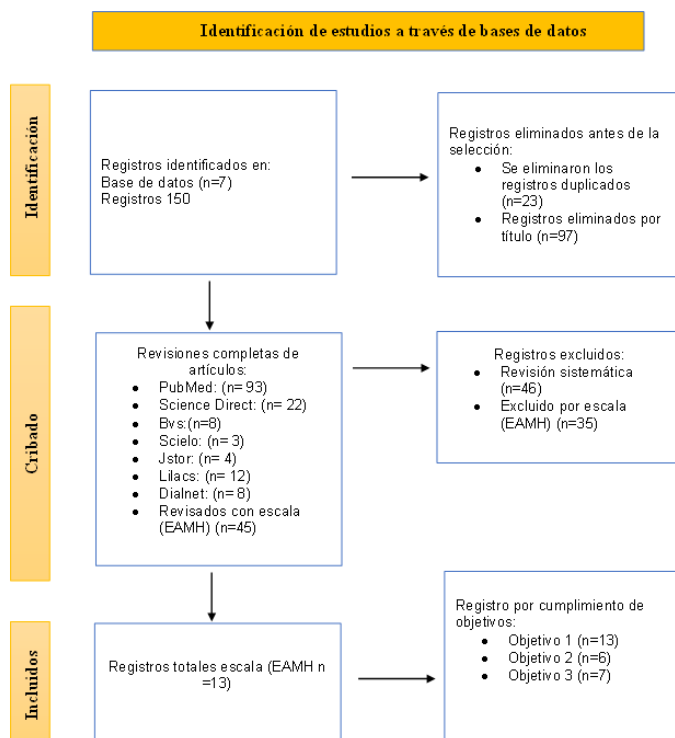
En segundo lugar, la revisión se circunscribe a publicaciones disponibles en texto completo y en tres idiomas (español, inglés y portugués), lo cual limitó el acceso a estudios en otros idiomas o con restricciones de acceso institucional. Esta condición generó mayor exhaustividad del mapeo de la evidencia.

Asimismo, se identificó una heterogeneidad metodológica entre los estudios incluidos, ya que utilizaron diferentes instrumentos para medir la carga mental (como Maslach Burnout Inventory, entre otros), lo que dificulta la comparación directa de resultados y la síntesis cuantitativa de los hallazgos.

RESULTADOS

Aplicación del Método PRISMA en la Búsqueda y Filtrado Bibliográfico





La figura 1 presenta los resultados obtenidos mediante la implementación del método PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), utilizado para la búsqueda y selección de la bibliografía relevante para el estudio. Este enfoque sistemático permitió filtrar la información según los objetivos específicos establecidos, facilitando una revisión exhaustiva y organizada.

En los resultados, se describen de manera porcentual algunos datos de las coincidencias encontradas frente a cada categoría de acuerdo con los objetivos específicos, para establecer el margen de similitud entre los mismos resultados.

1. Caracterización sociodemográfica del personal de enfermería en los servicios de urgencias, evidenciada en los estudios.

En el análisis sociodemográfico y laboral del personal de enfermería en urgencias se evidenció que el 80% de la muestra estaba conformada por mujeres, con un rango de edad predominante entre 24 y 55 años. La experiencia del personal de enfermería de urgencias oscila entre 8 a 10 años de acuerdo con lo soportado en los estudios.



Más de la mitad de esta población contaba con contratos temporales y turnos rotativos, en varios de los estudios el personal de enfermería trabajaba en al menos dos instituciones, situación observada en los estudios de Brasil, Ecuador y Perú, donde la precarización contractual y la rotación favorecen la sobrecarga. Respecto al estado civil, un 60% refería tener pareja estable. En la formación académica de la población referida, el 83% tenía formación universitaria, o superior.

En algunos estudios se encontró que el personal que trabaja 40 horas en la semana, comparado con otros estudios que referían que trabajaban más de 60 horas semanales, evidenciaron alta carga laboral, encontrando que, en las horas regulares, y en mayores horas de trabajo en la semana, mostraron insatisfacción con sus tareas y carga mental debido a la alta demanda de pacientes en el servicio de urgencias; volviéndose monótonas las funciones.(9–21)

NIVEL DE CARGA MENTAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

De acuerdo al cribado de palabras clave, con sus definiciones y la consideración de los conceptos que se asocian con la carga mental de trabajo, de acuerdo la complejidad de los síntomas, se incluyen estudios relacionados con la presencia de la afectación mental, física, emocional y percepción psicológica, así como la medición de la percepción de la carga laboral, de acuerdo con los artículos que consideraban estos patrones en el estado de afectación laboral del personal de enfermería en el servicio de urgencias.

En la evaluación de la carga mental en el personal de enfermería de urgencias, se identificó que la mayor proporción de participantes presentó un nivel medio (85%) y, en menor medida, niveles altos (15%) de carga mental.

Esta tendencia se manifiesta en las puntuaciones más elevadas en indicadores como presión por tiempo, gestión multitarea y exigencia emocional, áreas que se corresponden con el aumento de requerimientos cognitivos, físicos y psicosociales documentados en la información referida en los estudios bajo la aplicación de diversos instrumentos que median la carga mental.

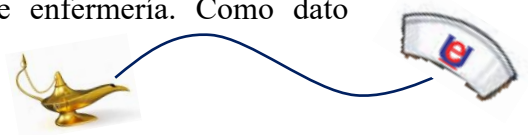


Se evidencia que en la medición y comparación de los niveles de la carga mental con sus diferentes dimensiones, en los estudios consultados se emplearon instrumentos validados, incluyendo el cuestionario de carga laboral de Santillán para medir las demandas psicológicas y físicas en el entorno laboral .

Se incluyó el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) que mide el síndrome de desgaste profesional (burnout) en profesionales de la salud, evaluando tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Su propósito es medir la frecuencia e intensidad de estos sentimientos en el trabajo para identificar el riesgo de sufrir burnout. la escala FPSICO 3.0 que evalúa 9 factores de riesgo psicosocial: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, contenido/variedad del trabajo, participación y supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño del rol y relaciones y apoyo social.

La Escala de Malestar Psicológico de Kessler es un instrumento diseñado para medir síntomas cognitivos, conductuales, emocionales y psicofisiológicos que se encuentran de manera frecuente en un rango significativo de trastornos mentales. la escala ECT evalúa la carga física, psíquica y psicosocial de los trabajadores y, en Brasil, el Oldenburg Burnout Inventory evalúa el agotamiento profesional midiendo dos dimensiones principales: el agotamiento (físico, cognitivo y afectivo) y la desconexión del trabajo (actitudes negativas hacia el trabajo y el contenido laboral). y la Perceived Stress Scale evalúa qué tan estresante una persona percibe su vida, midiendo el grado en que sus circunstancias son consideradas impredecibles, incontrolables y abrumadoras en el último mes, lo que permite asegurar la validez y comparabilidad de los datos obtenidos en diversos contextos de urgencias hospitalarias, que aunque no tengan el mismo instrumento tienen variables relacionadas con la carga mental psicológica física cognitiva y emocional.

En los 13 estudios revisados se utilizaron instrumentos validados para medir la carga mental, el burnout, la fatiga, el estrés y la calidad de vida laboral en el personal de enfermería. La sobrecarga mental se evaluó con el cuestionario de Santillán, encontrándose en 3 estudios cuantitativos para valorar la sobrecarga mental y física de enfermería. Como dato



importante, en un 85% del personal se evidenció carga mental media y en un 15% carga alta, atribuida a la multiplicidad de tareas y la presión asistencial, aspecto agravado por la pandemia de COVID-19. En 4 estudios que valoraban el burnout, se evidenció la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach, en el cual se observó una prevalencia del 24,5% en el personal de enfermería, especialmente en aquellos con contratos temporales y menor antigüedad.

En 2 estudios de enfoque mixto, con la aplicación del SRQ-20, la Escala de Estrés Percibido y el Inventario de Burnout de Oldenburg, se mostró que tanto enfermeros como técnicos sufrieron fatiga mental (20% y 21,8% respectivamente), identificando que las jornadas mayores a 40 horas semanales incrementaron notablemente el estrés y el burnout.

En la dimensión cualitativa, se resaltó 1 estudio donde se documentó la dificultad para realizar pausas fisiológicas y el sentimiento de agotamiento extremo. Sumado a esto, el TQWL-42 evidenció que hasta un tercio del personal hospitalario refiere insatisfacción con su calidad de vida laboral, señalando la carga horaria y las condiciones organizacionales como factores determinantes.

Durante la pandemia, hasta el 65,5% del personal de enfermería de urgencias presentó síntomas moderados a graves de carga mental, con mayor prevalencia en mujeres, profesionales de mayor edad y con turnos nocturnos y extensos. Las manifestaciones clínicas incluyeron insomnio, fatiga persistente, ansiedad, dificultades de concentración y alteraciones del ánimo según los instrumentos PSS-14 y el cuestionario adaptado del Inventario de Burnout de Maslach. Además, el 33% reportó exposición frecuente a violencia laboral y escaso apoyo organizacional. Estos hallazgos se replican en múltiples estudios latinoamericanos y europeos y evidencian el riesgo para la salud mental y la calidad asistencial.

Dentro de los estudios incluidos en nuestra investigación se confirma que estas manifestaciones no sólo anticipan riesgos significativos para la salud física y mental a corto, mediano y largo plazo, sino que también impactan negativamente en la calidad de la atención brindada y en los resultados asistenciales. Los artículos revisados evidencian que el personal de enfermería enfrenta una alta carga laboral, turnos extensos, estrés y desgaste emocional, especialmente en contextos hospitalarios y de crisis sanitaria.



Estas condiciones afectan directamente la salud mental, generando ansiedad, agotamiento hasta llegar a síndrome de burnout, lo que repercute en la calidad del cuidado brindado. Los estudios destacan la importancia de ofrecer apoyo emocional al personal, ya que se ha evidenciado que las intervenciones basadas en el acompañamiento psicológico y ético reducen el estrés, fortalecen el autocuidado y mejoran el bienestar general. Estos hallazgos fortalecen la robustez de los resultados del estudio y subrayan la necesidad de intervenciones organizacionales y psicosociales para salvaguardar la salud integral del personal de enfermería en las áreas de urgencias(9,12,13,16,17,20,21)

FACTORES DETERMINANTES Y DE RIESGO DE CARGA MENTAL

Los principales factores asociados a la carga mental descrita fueron la falta de personal y recursos materiales (identificado en el 94% de los estudios), jornadas extensas, alta rotación y presión por demanda asistencial. Estos factores generan incremento físico y psicológico incrementando los niveles de estrés que generan una alta carga mental.

En un 67% de los estudios validados, se puede verificar la ausencia de supervisión clínica efectiva y de apoyo social; identificando que más de la mitad del personal de enfermería no contaba con el apoyo de su jefe directo, o especializada en la práctica diaria, mientras que más del 60% expresó insatisfacción con la compensación económica y las oportunidades de reconocimiento profesional.

La sobrecarga administrativa, el solapamiento de roles y la exposición prolongada a eventos críticos/emocionales complejos representan determinantes fundamentales de la carga mental y del proceso de desgaste crónico, lo que implica una alta vulnerabilidad psicosocial.

Estos resultados evidencian que el personal de enfermería de urgencias presenta una proporción de carga mental media alta, favorecida por condiciones laborales complejas y multifactoriales, cuya caracterización coincide, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, con la literatura científica regional e internacional actual. (13,16,17,20,21)



DISCUSIÓN

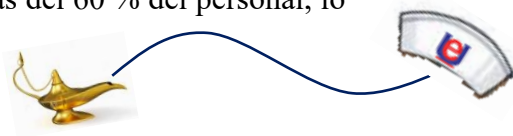
El proceso culminó con la inclusión exhaustiva de 13 artículos tras hacer una rigurosa investigación a lo largo de los meses transcurridos este año, la cual nos dirigió a realizarles una depuración exhaustiva metodológicamente hablando, las cuales nos otorgan validez y consistencia en los hallazgos que se necesitaron para recolectar la información, garantizando que la discusión la cual sustentamos en evidencia científica actual (5 años) y confiable.

En primer lugar, la caracterización sociodemográfica del personal estudiado corrobora de manera amplia: que la enfermería está conformada en su mayoría por mujeres, con edades entre los 24 y 55 años, con tareas elevadas y una tasa de contratación temporal, turnos dobles y rotativos con muy poco descanso. Estas condiciones, propias del servicio de urgencias, se asocian a presiones constantes y a un ritmo de trabajo acelerado, lo que coincide con lo reportado en la literatura sobre escenarios clínicos de elevada exigencia cognitiva y emocional.

En cuanto al segundo objetivo, se puede precisar y determinar el nivel de carga mental, en el cual el 85% del personal manifestó una carga media mientras que un 15 % del total de la población. Este proceder refleja las altas demandas de esfuerzo físico y mental que se mantiene en los servicios, sintomatología como la fatiga, el insomnio, las dificultades constantes, las cuales abarcan un gran porcentaje de investigaciones previas mencionadas.

De igual manera al verificar los factores determinantes y de riesgo asociados a la carga mental, se determinó que la falta de personal y la carga laboral tanto asistencial como administrativa, aparte de jornadas largas, sin descansos y la falta de capacitación del personal de forma continua son factores que se atan como el principal indicador de desgaste general. La evidencia científica presentada mantiene la idea de que los factores extrínsecos llegan a acumular características en común entre los entrevistados.

La exposición constante a situaciones emocionalmente complejas, eventos críticos y episodios de violencia laboral incrementa la vulnerabilidad psicológica del personal. A ello se suma la percepción de apoyo institucional insuficiente, reportada por más del 60 % del personal, lo



que limita la capacidad de afrontamiento y potencia los efectos adversos de la sobrecarga laboral.

Por último, dichas circunstancias tienen implicaciones directas en cuanto la calidad del servicio prestado por el personal hacia el paciente, esta puede reducir la empatía profesional, también puede afectar la toma de decisiones y el deterioro en la relación- paciente, comprometiendo la seguridad del paciente.

Por tanto, los hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales orientadas al apoyo psicosocial, la adecuada asignación de personal, la formación continua y la implementación de programas efectivos de manejo del estrés.

En conclusión, los resultados anteriormente presentados permiten asumir que la carga mental en el personal de enfermería en el servicio de urgencias es un ente multifactorial, estructural y vinculado con las precarias condiciones laborales.

CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES.

En la caracterización sociodemográfica relacionada con los años de experiencia se encuentra que el personal de enfermería de los servicios de urgencias de los estudios revisados posee un tiempo importante respecto al conocimiento de su quehacer profesional, lo que genera autonomía en la toma de decisiones y probablemente la posibilidad de tener menos supervisión lo que podría generar sentimientos de falta de apoyo de los coordinadores y agobio.

En cuanto a las edades del personal de enfermería es amplio, no está relacionado, el personal con una determinada subclasificación en el ciclo vital productivo, el personal de los estudios observados comprende un amplio rango de edades laborales.



Más de la mitad del personal tiene pareja, lo que puede generar apoyo familiar, frente a quienes no lo tienen, así también otras responsabilidades familiares por lo que la carga mental en ambos casos debe ser atendida para garantizar una calidad de vida.

También se logró identificar y verificar los principales factores determinantes y factores de riesgo que influyen en la carga mental del personal de enfermería del servicio de urgencias. Entre ellos destacan las altas demandas asistenciales, los turnos prolongados, la carga psicosocial derivada de la presión emocional constante y la insuficiente recuperación entre turnos, condiciones que en conjunto incrementan significativamente el desgaste mental del personal.

Las conclusiones se basan en la carga mental que presentó el personal de enfermería en el área de urgencias de los diferentes hospitales en los cuales se recopiló la información lo cual concluye que la sintomatología y demás aspectos mencionados pertenecen a factores estructurales y multifactorial, determinado por condiciones laborales como la insuficiencia de personal, la rotación excesiva, la multitarea y la presión asistencial constante.

Dichas condiciones se describen con una alta prevalencia de carga mental media con un alto porcentaje y con un porcentaje más bajo se ha demostrado que el desgaste físico y emocional es demandante. Asimismo, la presencia de síntomas como ansiedad, fatiga y alteraciones del sueño en más del 60 % del personal, junto con la insatisfacción con el apoyo institucional y la exposición a violencia laboral, incrementan la vulnerabilidad psicosocial y comprometen directamente la calidad y seguridad del cuidado brindado al paciente.

Aclarando y concluyendo podemos analizar que las instituciones deben asimilar intervenciones integrales y continuas, en las cuales se incluyen la redistribución de las cargas laborales, también apoyar y fortalecer los diferentes procesos de apoyo psicosocial, la contratación suficiente de personal y la creación de herramientas como un Manual de Prevención de Carga Mental, orientado a mejorar el bienestar del personal y garantizar una atención más humana, segura y eficiente en los servicios de urgencias.



FINANCIAMIENTO y / o RECONOCIMIENTO

El presente estudio no recibió financiación externa por parte de ninguna institución pública o privada. La investigación fue desarrollada de manera independiente, como parte del proceso académico del programa de Enfermería, con el propósito de contribuir al conocimiento científico sobre la carga mental del personal de enfermería en el servicio de urgencias.

Asimismo, se expresa un especial reconocimiento a la institución académica que brindaron apoyo metodológico durante el desarrollo de la revisión, así como a los docentes y compañeras que, con sus aportes y retroalimentaciones, fortalecieron el rigor científico y la calidad del trabajo presentado.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo [Internet]. 2024 [cited 2025 Nov 8]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
2. Barzani KIS, Dal Yılmaz Ü. The Relationship Between Mental Workload and Fatigue in Emergency Department Nurses. Cyprus Journal of Medical Sciences. 2022 Jun 1;7(3):381–6.
3. Ministerio de salud y Protección Social. La salud mental de los trabajadores de la salud es prioridad [Internet]. 2022 [cited 2025 Nov 8]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-salud-mental-de-los-trabajadores-de-la-salud-es-prioridad.aspx>
4. 13 SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERIA.
5. 5 La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral.
6. Kalkanis A, Demolder S, Papadopoulos D, Testelmans D, Buyse B. Recovery from shift work. Vol. 14, Frontiers in Neurology. Frontiers Media SA; 2023.



7. Power H, Skene I, Murray E. The positives, the challenges and the impact; an exploration of early career nurses experiences in the Emergency Department. *Int Emerg Nurs.* 2022 Sep 1;64.
8. Soto-Castellón MB, Leal-Costa C, Pujalte-Jesús MJ, Soto-Espinosa JA, Díaz-Agea JL. Subjective mental workload in Spanish emergency nurses. A study on predictive factors. *Int Emerg Nurs.* 2023 Jul 1;69.
9. Henríquez-Figueroa SC, Vargas Chávez P. Calidad de vida de los profesionales de enfermería Quality of Life of Nursing Professionals [Internet]. Available from: <https://orcid.org/0000-0001-9156-8037>
10. Yazici R, Bala ED, Basa Kalafat AF, Sari E, Mutlu H, Güner H, et al. Effects of workload and distance traveled on psychological resilience and values among emergency healthcare workers. *Turk J Med Sci.* 2025;55(2):501–8.
11. Silva Ferreira BE, Souza Silva A de O, Vilarino B, Vieira Silva EC, Carvalho IC, Bernardes GL, et al. OS ENFERMEIROS E A SÍNDROME DE BURNOUT NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19. *Nursing Edição Brasileira.* 2024 Jul 16;28(313):9339–50.
12. Lopes Barbosa ML, Lessa Horta R, Guedes Lucini TC, Guimarães Camargo E, Lutzky BA, Silveira AF, et al. Carga de trabalho, cansaço e impotência entre profissionais de enfermagem no enfrentamento da COVID-19. *J Nurs Health.* 2024 May 8;14(1):e1424370.
13. Carranza Esteban RF, Mamani-Benito OJ, Quinteros-Zúñiga D, Farfán-Solís R. Concern about COVID-19 infection and workload as predictors of psychological distress during the health emergency in
14. Peruvian healthcare personnel. *Rev Colomb Psiquiatr.* 2023 Oct 1;52(4):273–9.
15. Acuña M del C, Castillo Benites R. Impact of Workplace Stress on Nursing during the Pandemic: Challenges and Intervention Strategies for Mental Health. *SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations.* 2025 Jan 6;3:483.
16. Doctor N, da Silva Barreto M, Oliveira de Arruda G, Silva Marcon S, Pedroso da Silva Correia L, Laura Dutra Queruz A, et al. :e60841 STRESS AND BURNOUT AMONG HEALTHCARE PROFESSIONALS OF THE EMERGENCY ROOM DURING THE



- COVID-19 PANDEMIC. 2021;20. Available from: <https://orcid.org/0000-0003-0696-0996>.
17. Mass SF de LS, Centenaro APFC, Dos Santos AF, de Andrade A, Franco GP, Cosentino SF. Routine of the unpredictable: workloads and health of urgent and emergency nursing workers. *Rev Gaucha Enferm.* 2022;43.
 18. Proaño-López A, Álvarez-Bayas T, Martínez-Jimbo D, Flores-Almeida D, Landeta-Bejarano L. Evaluación de riesgos psicosociales y su influencia en el desarrollo de burnout en el personal de emergencias del Hospital General Docente Calderón. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas (Quito).* 2022 Jan 1;47(2):18–30.
 19. Amaral GG, Silva LS, Oliveira JV de, Machado NM, Teixeira JS, Passos HR. Suporte ético-emocional à profissionais de enfermagem frente à pandemia de COVID-19: relato de experiência. *Escola Anna Nery.* 2022;26(spe).
 20. Impact of COVID-19 on nursing work in emergency units. Available from: <http://dx.doi.org/10.37689/acta-ape/2022AO019777>
 21. Tipán-Coello Y, Sánchez-Aldaz K, García-Albán G, Escobar-Morocho D. Sobrecarga laboral en el personal de enfermería del primer nivel de atención en Ecuador. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud.* 2024 Dec 30;22(1).
 22. Sarmiento Valverde GS. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico (Lima)* [Internet]. 2019 Mar 15;19(1):67–72. Available from: <http://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/835>

