

DOI

<https://doi.org/10.29393/EID8-16CMMD40016>

ANÁLISIS DE LA CARGA MENTAL DE FISCALIZADORES/AS DE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

MENTAL WORKLOAD ANALYSIS OF LABOR INSPECTORS: DIAGNOSIS AND INTERVENTION PROPOSAL

Maura Urria Apablaza ***Daniel González Galaz ******Belén Cornejo Díaz *******Carlos Díaz Canepa ******

Resumen: Se analiza la actividad de fiscalizadores/as de la Inspección del Trabajo, con foco en los requerimientos cognitivos asociados a la realización de sus tareas. El diseño metodológico empleado fue de carácter mixto, considerando entrevistas semiestructuradas con el fin de identificar las percepciones y representaciones relacionadas con las exigencias del trabajo, y la aplicación del instrumento NASA-TLX, para identificar los factores que mayormente inciden sobre la carga mental asociada al enfrentamiento de dichas exigencias. Los hallazgos cualitativos muestran que la elaboración de informes constituye la principal fuente de sobrecarga, debido a la necesidad de precisión técnica y al cumplimiento estricto de plazos. Se aprecia igualmente un uso importante de estrategias informales de apoyo entre colegas. Los resultados del instrumento NASA-TLX, por su parte, indican la presencia de altos niveles de carga mental según Guía Técnica de Evaluación de Trabajo Pesado de la SUSESO, ubicándose en 1172,8 puntos, siendo los principales factores incidentes las exigencias de rendimiento, mentales, de esfuerzo y temporales. A partir de la integración de ambos enfoques metodológicos se propone un modelo comprensivo que describe las condiciones estructurales, prácticas adaptativas y efectos asociados a la carga mental en este contexto. Finalmente, se proponen sugerencias orientadas a formalizar y potenciar los mecanismos corre regulatorios desplegados por los fiscalizadores como medio

* Escuela de Psicología, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Correo electrónico: maura.urria@ug.uchile.cl. Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-3664-9481>.

** Escuela de Psicología, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Correo electrónico: belen.cornejo.d@ug.uchile.cl. Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-2462-6659>.

*** Escuela de Psicología, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Correo electrónico: belen.cornejo.d@ug.uchile.cl. Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-2462-6659>.

**** Escuela de Psicología, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Correo electrónico: carldiaz@uchile.cl. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1017-287X>. Autor de Correspondencia

para optimizar la organización del trabajo, desarrollar las competencias requeridas y reducir la sobrecarga cognitiva derivada del trabajo.

Palabras clave: Fiscalizadores del trabajo, carga mental, NASA-TLX, correulación.

Abstract: Work of labor inspectors is analyzed, focusing on cognitive tasks demands. A mixed methodological design was employed, considering semi-structured interviews in order to identify the perceptions and representations related to job demands, and NASA-TLX instrument was applied to identify influents mental load factors when facing jobs demands. Qualitative findings show that report writing is the primary source of workload, due to technical precision and strict adherence to deadlines needed. Significant use of informal peer support strategies was also observed. Meanwhile, NASA-TLX results indicate high levels of mental workload—according to the SUSESO Technical Guide for Assessing Strenuous Work, scoring 1.172,8 points—with performance, mental, effort and temporal demands identified as the key contributing factors. Based on the integration of both approaches, a comprehensive model is proposed describing structural conditions, adaptive practices, and effects associated with mental workload in this context. Finally, suggestions are provide aimed at formalizing and strengthening the co-regulatory mechanisms deployed by the inspectors as a mean to optimize the organization of work, develop the required skills and reduce cognitive overload derived from work.

Keywords: labor inspectors, mental workload, NASA-TLX, co-regulation.

Recepción: 10.03.2026 / Revisión: 27.07.2026/ Aceptación: 25.08.2026

Introducción

La función de inspector del trabajo exige tomar decisiones complejas, interpretando normativas laborales, evaluar riesgos y determinar acciones correctivas o sanciones en plazos breves y acotados (Dirección del Trabajo, 2017). Implica una interacción constante con empleadores y trabajadores, tanto en visitas de inspección como en entrevistas y procesos de conciliación (International Labour Organization, s. f.). La función principal de los/as inspectores/as es velar por el cumplimiento de las normas laborales, previsionales y de seguridad y salud en el trabajo (Dirección del Trabajo, 2017). Debido a que sus decisiones pueden derivar en medidas administrativas, multas o paralización de faenas, el trabajo presenta un elevado riesgo de conflicto e interacciones potencialmente hostiles con empleadores y/o trabajadores en contextos de incumplimiento normativo (Dirección del Trabajo, 2017; International Labour Organization, s. f.). En el marco de su desempeño los fiscalizadores enfrentan igualmente importantes demandas administrativas y legales, asociadas a la elaboración de informes, el registro de procedimientos, así como la interpretación y aplicación de la normativa laboral vigente, con necesaria consideración de múltiples antecedentes para la toma de decisiones bajo condiciones de incertidumbre (Dirección del Trabajo, 2017; International Labour Organization, s. f.). Asimismo, el cargo presenta exigencias organizacionales asociadas a la presión por cumplir metas institucionales, respetar plazos estrictos, responder a una supervisión jerárquica y mantener altos estándares de registro y reporte administrativo (International Labour Organization, s. f.).

El conjunto de demandas cognitivas, emocionales y organizacionales que caracteriza el rol del fiscalizador –interpretación normativa bajo presión, manejo de tensión interpersonal y exigencias institucionales de cumplimiento y productividad– coincide con la evidencia empírica que describe altos niveles de carga mental y estrés en funcionarios públicos asociados

al manejo simultáneo de múltiples tareas y a la presión por cumplir objetivos en entornos altamente regulados (Moreno-Jiménez et al., 2010; Salanova y Schaufeli, 2009). En el caso específico de los inspectores o fiscalizadores, estas tensiones se verían reforzadas por la ambigüedad de rol y la conflictividad laboral inherente al rol, factores que generarían un mayor desgaste psicosocial (Martínez et al., 2017).

La literatura reciente también aporta evidencia relevante respecto a cómo los entornos burocráticos pueden profundizar el malestar. En este sentido, por ejemplo, el estudio de Belanger et al. (2024), muestra que en el sector público la estructura jerárquica, los procesos percibidos como inútiles y la distancia entre el ideal de “servicio público” y la práctica cotidiana, generarían conflictos éticos, culpa, frustración y experiencias de trabajo sin sentido, lo que incrementaría el impacto emocional del rol.

La unidad de la Inspección del Trabajo analizada se caracteriza por tener bajo su tutela un amplio territorio y una extensa diversidad de situaciones de trabajo que fiscalizar. Tales características marcan una actividad en la que el trabajo de inspección tienda a ser distribuido entre los/as fiscalizadores/as quienes se despliegan individualmente en el territorio. Como resultado de estas fiscalizaciones, las y los inspectores/as deben cumplir con la exigencia de realizar informes que deben responder a criterios normativos y legales.

El desafío de esta última tarea es principalmente la traducción de situaciones que por definición son de naturaleza casuística a presentaciones estructuradas normativamente, lo cual favorecería cierta tendencia a la heterogeneidad interpretativa y formal de los informes realizados por parte de las y los inspectores. Atendiendo a la dificultad que esta tarea implica, la institución se encuentra iniciando un proceso de implementación de una herramienta tecnológica de ayuda a la elaboración de los informes de fiscalización, que se espera homogenice y facilite dicha labor.

Estos distintos antecedentes sugieren que el trabajo de inspección se insertaría en un entramado organizacional que combinaría exigencias técnicas, burocráticas y relacionales, configurando demandas elevadas y multidimensionales. Consistentemente, resulta relevante aportar evidencia que permita comprender de mejor manera las modalidades de enfrentamiento que despliegan los fiscalizadores frente a las exigencias del rol, así como los efectos que dichas demandas tienen sobre la carga mental percibida por los y las fiscalizadores/as. Esto con el propósito de identificar recursos que permitan proponer alternativas de acción tendientes a mejorar a la vez las condiciones laborales y el desempeño del equipo de fiscalizadores/as.

En lo operacional, este estudio se sustenta en el modelo de carga mental de Hart y Staveland (1988), operacionalizado mediante el instrumento NASA-TLX, que permite evaluar subjetivamente la carga de trabajo a partir de distintas dimensiones. Rubio et al. (2004) compararon el NASA-TLX con otros métodos subjetivos de evaluación de carga mental, examinando su sensibilidad, validez y capacidad para diferenciar las demandas asociadas a tareas de distinta complejidad. En el presente estudio, su aplicación permitió identificar las dimensiones que concentraron la mayor carga mental percibida por los/as fiscalizadores/as.

Marco teórico

La carga mental puede entenderse como la relación entre las exigencias cognitivas de la tarea y los recursos disponibles para responder a ellas, considerando la complejidad de la actividad, el ritmo de ejecución y las capacidades del trabajador para procesar información, mantener la atención y tomar decisiones (Martin et al., 2013). Cuando las demandas superan los recursos cognitivos disponibles, se produce un desbalance que puede traducirse en fatiga, errores, estrés y deterioro del bienestar. Esta conceptualización resulta especialmente relevante para trabajos de fiscalización, donde la interpretación normativa, la atención a múltiples detalles y la tensión contextual incrementan el esfuerzo mental requerido.

En contextos de servicio público y fiscalización, las demandas cognitivas, la presión normativa y la exposición constante a conflictos laborales incrementan el esfuerzo mental requerido en la ejecución de las funciones (Dirección del Trabajo, 2017). Desde la perspectiva del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (1986), los factores psicosociales comprenden las condiciones organizacionales, sociales y relativas al contenido de la tarea, así como su interacción con las capacidades, necesidades y características de los trabajadores, pudiendo influir en su salud, desempeño y satisfacción laboral. En este marco, elementos como la estructura jerárquica, el nivel de autonomía, la claridad de rol, las relaciones laborales y la carga de trabajo pueden afectar el desempeño y constituir riesgos para el bienestar psicológico cuando se presentan de manera adversa.

El modelo central utilizado en la presente investigación tributa principalmente a la Teoría Histórico-Cultural de la Actividad (THCA) (Engeström, 1990; Bedny y Karwowski, 2006), permitiendo comprender la actividad de los equipos de fiscalizadores como sistemas orientados a metas, mediados por artefactos materiales y simbólicos. Complementariamente, han contribuido a iluminar el análisis de los antecedentes recabados los aportes provenientes de cuatro enfoques complementarios: 1. El Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) por su parte entrega elementos relevantes para comprender la relación entre demandas laborales, margen de decisión y tensión psicológica. 2. El Modelo Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, a su vez plantea que el estrés puede producirse cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas 1996). 3. Complementariamente, Hadwin et al. (2017), Annosi et al. (2017) y Seufert (2020), plantean la existencia de relaciones recíprocas entre la carga cognitiva y los procesos de autorregulación y corregulación involucrados en la planificación, supervisión y ajustes de la actividad, al interior de los cuales la corregulación puede a la vez ampliar y delimitar la autorregulación cognitiva y social mediante procesos de apoyo, ajuste mutuo, retroalimentación y distribución de recursos regulatorios entre quienes trabajan conjuntamente, y particularmente en equipos autogestionados. En dichos escenarios, las regulaciones organizacionales, instrumentales y contextuales, por su parte, fijarían condiciones de borde e indicaciones referenciales, tanto para la autorregulación como para la corregulación (Díaz Cánepa, 2021). 4. Por último, los desarrollos relativos a los procesos de job crafting (Petrou et al., 2018; Vakola et al., 2021), permiten comprender los ajustes proactivos que las personas introducen en las demandas, recursos y modos de realización de su trabajo para responder a procesos de cambio y adaptación organizacional, mostrando los alcances posibles de desarrollo de procesos y artefactos laborales por parte de quienes realizan el trabajo

Objetivos

Objetivo General

Este estudio busca identificar las fuentes de demandas cognitivas que enfrentan los/as fiscalizadores/as, evaluando su incidencia sobre la carga mental percibida, como base para proyectar líneas de intervención.

Objetivos Específicos

1. Identificar demandas derivadas de la actividad de fiscalización vivenciadas por un equipo de fiscalizadores del trabajo.
2. Elaborar un modelo explicativo que integre causas, procesos y efectos de la actividad sobre la carga mental percibida por los/as fiscalizadores/as.
3. Evaluar la carga mental vivenciada por los miembros de un equipo de fiscalizadores del trabajo por efectos del trabajo de fiscalización.
4. Proyectar posibles líneas de intervención orientadas a adecuar las exigencias del trabajo de fiscalización a los recursos que dispone el equipo de fiscalizadores/as.

Materiales y métodos

Participantes

El estudio se desarrolló en una unidad del sector suroriente de la Inspección Provincial del Trabajo de la Región Metropolitana de Santiago, focalizándose en la totalidad del equipo de fiscalizadores de la unidad. El equipo se conforma por 7 fiscalizadores/as, quienes se distribuyen en un rango etario entre 32 y 56 años, con una media de 44 años, y una antigüedad en el cargo que fluctuó entre 15 meses y 10 años, presentando una media de 4 años y 6 meses. Cinco de ellas son mujeres y 2 son hombres. El equipo de fiscalizadores/as constituye la unidad de análisis principal del estudio.

Procedimiento

La investigación adoptó un enfoque metodológico mixto, integrando técnicas cualitativas y cuantitativas con el fin de obtener una comprensión integral de la carga mental percibida por los/as fiscalizadores/as. En lo particular, el estudio contempló la realización de entrevistas semiestructuradas, con una duración aproximada entre 30 y 45 minutos, las que tuvieron por objetivo recoger y sistematizar los contenidos relevantes de la actividad laboral, así como identificar los razonamientos, estrategias de enfrentamiento y lógicas subyacentes a la práctica de fiscalización. Complementariamente se evaluó la carga mental percibida por los y las fiscalizadores/as por medio del instrumento NASA-TLX, el que contempla seis dimensiones – Exigencias Mentales, Exigencias Físicas, Exigencias Temporales, Rendimiento, Esfuerzo y Nivel de Frustración– (Hart y Staveland, 1988). La demanda mental se refiere al nivel de procesamiento cognitivo requerido –atención, memoria, toma de decisiones–, la demanda física, al esfuerzo muscular necesario, y la demanda temporal, al grado de presión asociado al

tiempo disponible para realizar las tareas. Por otro lado, el rendimiento evalúa la autoevaluación del logro o eficacia alcanzada, el esfuerzo corresponde a la cantidad de energía física y mental que la persona considera haber invertido, y la frustración alude al nivel de irritación, estrés o desmotivación experimentado durante la tarea. El modelo incluye además un sistema de ponderación individual, donde la persona jerarquiza la relevancia de cada dimensión, permitiendo obtener un índice más ajustado a la experiencia subjetiva.

Este enfoque permite triangular resultados, fortaleciendo los modelos explicativos mediante la combinación de patrones estadísticos con los significados y experiencias expresadas por los participantes (Tashakkori y Teddlie, 2010).

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos para estudios que involucran a personas adultas en contextos laborales. La participación de los/as fiscalizadores/as fue voluntaria y se contó con su consentimiento informado, donde se explicita que los datos obtenidos serían utilizados únicamente con fines académicos y de investigación, y que los/as participantes tendrían derecho a conocer los resultados del estudio. Las entrevistas fueron grabadas exclusivamente en formato de audio, con fines de transcripción y análisis, y almacenadas en dispositivos con acceso restringido al equipo investigador.

El análisis se desarrolló en tres etapas articuladas. En primer lugar, se sistematizaron los contenidos obtenidos en las entrevistas, identificando categorías centrales para identificar las demandas cognitivas asociadas a la actividad de fiscalización, así como los procesos y estrategias empleadas para enfrentarlas. Posteriormente, se procesaron los resultados de la prueba NASA-TLX, calculando los promedios ponderados correspondientes para evaluar la carga mental en cada una de sus dimensiones. En tercer lugar, se efectuó una triangulación interpretativa que contrastó los hallazgos cuantitativos con la información cualitativa, con el propósito de profundizar en la comprensión del fenómeno, validar los resultados y generar interpretaciones más sólidas respecto de los factores organizacionales y subjetivos que configurarían la carga mental percibida. Finalmente, a partir de esta integración analítica, se elaboró un modelo comprensivo que orientó la formulación de propuestas de intervención.

Resultados y discusión

a). Resultados cualitativos

a.1. Se evidencia un contraste en las exigencias percibidas entre el trabajo en terreno y la elaboración de informes. Se observa que las mayores exigencias se concentrarían en esta última tarea, producto de la necesidad de elaborar documentos con un alto nivel de precisión técnica, ajustados a formalidades, nomenclaturas y formularios específicos. La importancia de este proceso recaería en que los informes serían la base de la vía administrativa y podrían ser utilizados en instancias judiciales, por lo que mínimos errores –como una redacción incorrecta o un nombre mal consignado– podrían invalidar una sanción decretada. Los participantes coinciden además en que la redacción de informes constituiría una actividad “tediosa” y “pesada”, y se percibe como tendiendo a “trabar” su desempeño y resultados. En contraste, el trabajo en terreno es percibido como más dinámico y liviano, y en general, constituiría la parte

del trabajo que los fiscalizadores declaran disfrutar más.

“El trabajo en terreno me gusta, pero redactar informes es tedioso”. (Entrevistada 1)

“Lo que me ha complicado son los informes, porque llegué justo en un periodo donde la Contraloría se puso muy rigurosa. Cada cosa que hago la revisan muy a fondo y me rechazan más que en un periodo normal. Son más minuciosos con las horas, los días, los errores de redacción. Todo se revisa en los informes. Y eso es desgastador, sobre todo cuando uno está en aprendizaje, porque es natural equivocarse, pero al mismo tiempo te exigen cumplir metas. Si te equivocas mucho, no llegas a las metas, y eso se convierte en un problema.” (Entrevistado 5).

“En terreno no me resulta tan complejo hoy, salvo algunas materias. Pero lo que más me traba son los informes, porque hay que redactarlos bien: después pasan a revisión, y si la empresa pide reconsideración o alega un error, eso pasa a jurídica. Entonces el informe debe estar bien hecho para evitar esos problemas.” (Entrevistada 3)

Los/as fiscalizadores/as reportan una carga aproximada de treinta comisiones mensuales que deben ser cumplidas dentro de ese periodo. En cuanto al horario laboral, cuentan con un margen de flexibilidad para el ingreso –entre las 8:00 y las 9:30 horas– lo que determina el horario de salida, asegurando el cumplimiento de las ocho horas de trabajo diarias. Aunque disponen de autonomía para planificar su jornada, la presión aumentaría significativamente hacia fin de mes, especialmente cuando se acumulan informes pendientes. Algunos participantes señalan que esta situación los lleva a continuar trabajando en casa, especialmente para la elaboración de informes. Apuntan que las dinámicas que esto genera conllevan efectos sobre sus tiempos y vidas personales.

“En Fiscalización es distinto, más dinámico, puedes manejar tus tiempos, aunque a veces se acumula trabajo y hay que llevar informes a casa.” (Entrevistada 1)

“Nosotros trabajamos por rango horario. Podemos entrar entre las 8 y las 9:30, y la salida va entre las 5 y las 6:30. Al principio se cumple más, cuando uno se está organizando. Nos entregan las comisiones que hay que hacer, y ahí una se planifica: por zona geográfica, por materia, por distintos criterios. Es autónomo cómo nos programamos, pero las fiscalizaciones hay que hacerlas sí o sí. Después de mitad de mes ya no se pasa mucho del rango horario, aunque igual me llevo trabajo para la casa porque hay muchas cosas que tuve que aprender, como remuneraciones, que nunca había visto antes.” “No tengo mucho espacio para mí. Como te decía, me cuesta más hacer los informes, así que muchas veces sigo trabajando en casa, a veces hasta tarde... empiezo a trabajar de nuevo a las diez de la noche. Me cuesta desconectarme del trabajo.” (Entrevistada 3)

“Yo traspaso el trabajo de la oficina y yo lo llevo a mi casa, y hay veces que con mi marido estamos como en la misma, en la mañana él tiene su computadora y yo la mía, y entonces mientras que estamos conversando estamos trabajando” (Entrevistada 4)

“A veces sí me llevo trabajo, porque en la oficina me distraigo ayudando a los compañeros nuevos. Si fuera más eficiente podría cumplir todo dentro del horario, pero prefiero avanzar en casa.” (Entrevistado 6)

La presión asociada al cumplimiento de plazos y la autoexigencia aparecen como factores que incidirían directamente en la carga percibida. Algunos fiscalizadores manifiestan tener altos niveles de autoexigencia vinculados tanto al cumplimiento del estándar de calidad como a la necesidad de logro del número mensual de fiscalizaciones asignadas. Donde la frustración aparece cuando no es posible alcanzar estas metas o cuando la calidad del trabajo no coincide con sus propias expectativas.

“A principio de mes es más tranquilo, veo documentación, hago informes, voy a terreno, pero a fin de mes es terrible... me quedan 10 o 15 informes por hacer y tengo que priorizar los más complejos. Además, los trabajadores a veces vienen a presionar porque quieren saber en qué van sus casos”. (Entrevistada 7)

“Ya como que mi vida es esto, entonces a mí me funciona el trabajo todo el día, pero soy súper sana, no he tenido ningún tema, así como para yo decirte, producto de este igual estoy, así como con jaquecas constantes... no, sino más bien yo voy ligado al que, es por más mi frustración de mi autoexigencia. Porque esto como es un número y es tan visual que tú vas viendo, que, si tú debes tener como un número X al fin del mes, lo tienes que cumplir, y esa es como la autoexigencia, como te digo yo que te podría decir que uno tiene, por lo menos en mi caso yo la tengo súper así, por eso trato de ser súper relojito, entonces no me doy espacio, y no sé si eso será bueno o malo, pero yo no me doy espacio como al error, yo digo que hoy día yo hago 6, yo hago 6 como dé lugar, ¿me entiendes?” (Entrevistada 4)

En ese contexto, destacan de manera consistente la necesidad de capacitaciones más pertinentes y ajustadas a la complejidad de la función fiscalizadora. Los/as entrevistados/as expresan insatisfacción respecto del nivel, frecuencia y modalidad de las capacitaciones, describiéndolas como escasas, excesivamente teóricas, impartidas mayormente en modalidad online y poco alineadas con las necesidades prácticas del trabajo en terreno. Esta falta de formación sistemática llevaría a los fiscalizadores a recurrir a la autocapacitación, especialmente en áreas complejas como jurisprudencia, estatuto docente, investigación de accidentes o trata de personas. Debido a ello, la colaboración entre colegas adquiriría un rol clave como mecanismo informal de aprendizaje y resolución de dudas técnicas.

“Muy poco (capacitaciones), de hecho, nosotros, no sé si te dijeron, no tenemos el curso que es el más importante, somos siete, creo que cuatro no tienen el curso fijo, y hemos tenido que autocapacitar, ¿entiendes? Y eso igual es bastante, porque obviamente que es más lento. Es más engorroso. Es más lento también, porque uno tiene que ir casi, o sea, obviamente que los colegas que lo tienen nos han compartido las cosas, pero tampoco está el tiempo”.

(Entrevistada 4)

“Lo que pasa es que la legislación laboral es muy amplia, con muchas aristas que uno debe manejar. Las capacitaciones se han centrado en la parte teórica, más que en la práctica. Entonces todo lo que tiene que ver con hacer los informes, no ha tenido una capacitación real”. (Entrevistado 5)

“Desde que llegué me habrán capacitado dos veces. Ni siquiera una al año. Y cuando llegué a terreno, no tuve capacitación. Todo lo que sé es autodidacta o porque le pregunto a los colegas. No existen capacitaciones formales, y deberían, sobre todo en accidentes o en estatuto

docente. Es muy complejo y una termina estudiando sola, cosas que deberían enseñarte...” (Entrevistada 7)

En ese contexto, a pesar de que el trabajo que realizan es de naturaleza individual por efectos de la distribución de casos a fiscalizar y el trabajo del terreno, los participantes describen un ambiente de trabajo “afiatado”, “amigable”, caracterizado por la colaboración y transparencia. Así, si bien el apoyo de la jerarquía es valorado por su apoyo, dado el sentimiento de pertenencia y solidaridad grupal que han desarrollado, la colaboración cotidiana entre pares emergería como la principal fuente de acompañamiento.

“Sí, somos un equipo bien afiatado. Siempre nos preguntamos entre todos cómo abordar ciertas materias. En ese sentido, es un lugar muy amigable para trabajar.” (Entrevistada 3)

“Sí, nos ayudamos. Yo contesto si me preguntan y también pido ayuda cuando la necesito. Depende de la personalidad, pero en general hay buena cooperación.” (Entrevistada 4)

“Ahora somos 7 fiscalizadores, lo que está bien. Hace unos años éramos solo 3 o 4. El trabajo es más bien individual, pero acá hay un buen ambiente, nos ayudamos entre todos.” (Entrevistado 6)

Del mismo modo, se identifica la presencia de dinámicas colaborativas que presiden la distribución de carga de trabajo dentro del equipo, siendo esta modalidad un factor que incidiría tanto en el desarrollo de la experiencia laboral y de las competencias, así como en la percepción de soporte social que manifiestan los y las entrevistadores/as. Así, si bien los/as fiscalizadores/as reciben una distribución inicial de tareas al comienzo de cada mes, durante el transcurso del periodo suelen surgir casos urgentes que requieren atención inmediata. Para manejar estas situaciones de manera equitativa, el propio equipo ha implementado un sistema considerado “más democrático”, basado en una pizarra y turnos rotativos que evitan que estas urgencias recaigan de forma desproporcionada en solo algunas personas. La presencia de este recurso corregulatorio constituye ciertamente un factor relevante para el desarrollo futuro del equipo y sus miembros. No obstante, si bien estas prácticas colaborativas aportarían significativamente al buen funcionamiento del equipo, su modalidad de actualización traería algunos efectos no deseados, principalmente para los y las fiscalizadores/as más experimentados/as.

“Desde que formamos un equipo nuevo hicimos el proceso más democrático: tenemos una pizarra con materias y nos turnamos según una lista. Así nadie siente que le dan tareas más difíciles.” (Entrevistada 1)

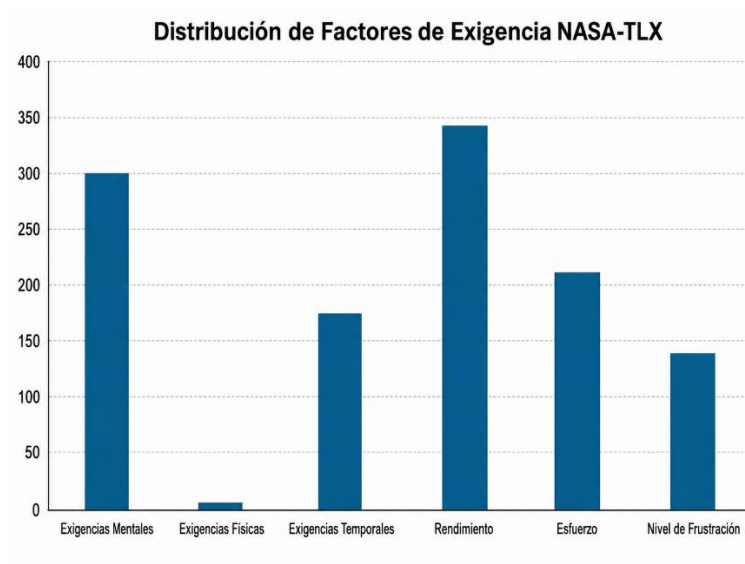
“Tenemos una pizarra con los nombres de todos. Si llega un sindical, va en orden. Lo tratamos de hacer democrático, pero a veces igual la jefa asigna según la experiencia. Por ejemplo, si alguien maneja más temas docentes o de higiene, se los asigna a esa persona. Igual a veces se nota esa carga desigual.” (Entrevistada 7)

En suma, los y las entrevistados/as reportan la presencia de importantes brechas de competencias entre los miembros del equipo, las que buscan remediar por medio de estrategias colaborativas. No obstante, la implementación de estas estrategias colaborativas no solo no permitiría mitigar suficientemente las demandas que deben enfrentar, debiendo traspasar tareas al espacio del hogar, sino que igualmente redundaría en desequilibrios entre los

miembros del equipo, haciendo recaer mayormente el costo de las brechas de competencias en los/as fiscalizadores que cuentan con mayor experiencia y competencias.

b). Resultados NASA-TLX

Figura 1. Gráfico 1, distribución de factores de exigencia del NASA-TLX



Elaboración propia

Tabla 1. Resultados de carga mental por factores del NASA-TLX.

Factor	Promedio Ponderado
Exigencias mentales	299,3
Exigencias físicas	3,6
Exigencias temporales	177,1
Rendimiento	341,4
Esfuerzo	210
Nivel de frustración	141,4
Total	1172,8

Elaboración propia

Los resultados de la prueba NASA-TLX muestran que el nivel de carga global percibida es alto, ubicándose sobre los mil puntos (1172,8), según lo establecido en la Guía Técnica de Evaluación de Trabajo Pesado de la SUSESO según lo establecido en la Guía técnica para la evaluación del trabajo pesado (Superintendencia de Pensiones, 2010). La desviación estándar de los resultados obtenidos es igualmente elevada (DESVEST=342,9), dando cuenta de una fuerte variabilidad en los niveles de carga mental percibida entre los miembros del equipo,

situándose entre 555 puntos (medio-bajo) y 1505 (alto). No obstante, esta variabilidad, no aparece vinculada a alguna de las características sociodemográficas que caracterizan a las y los fiscalizadores, lo que además de la heterogeneidad de las características personales de la muestra en análisis, podría responder a la existencia de una diversidad de factores, recursos y estrategias puestos en juego en la actividad por parte de los/as distintos miembros del equipo, así como a la variabilidad de las demandas efectivas que enfrentan, asociadas a la naturaleza altamente distribuida y casuística que caracterizaría el ejercicio del rol de focalizador por cada uno de sus miembros.

En promedio, los factores Rendimiento (341,4), Exigencias Mentales (299,3), Esfuerzo (210) y Exigencias Temporales (177,1) concentran la mayor parte de la carga mental percibida, seguida del factor Frustración (141,4) y mucho más levemente por las Exigencias Físicas (3,6).

Sin desmedro de las consideraciones arriba señaladas respecto a la variedad de características y recursos personales de los miembros del equipo, estos resultados dan cuenta de una jerarquía de factores de exigencia consistentes con lo declarado por los y las fiscalizadores/as en las entrevistas realizadas. Así, las expectativas de rendimiento, y particularmente la exigencia de cumplimiento de metas, la complejidad asociada a la elaboración de informes, el sentimiento de deber desplegar elevados esfuerzos para cumplir con las demandas del trabajo, así como el desborde del trabajo hacia la esfera de los tiempos personales y del hogar, serían fuentes centrales en la configuración de la carga mental percibida por los y las fiscalizadores/as.

Discusión

La actividad de fiscalización laboral implica interpretar normativas complejas atendiendo el contexto de cada caso, evaluar condiciones de cumplimiento en tiempo real y sostener interacciones que, con frecuencia, pueden incluir tensión, conflicto o resistencia por parte de las personas que son objeto de fiscalización.

Estas características del trabajo que realizan definen demandas particulares que podrían incidir en la carga mental percibida por las y los funcionarias/os. Los hallazgos obtenidos en el estudio tienden a confirmar esta relación, y permiten comprender que la carga mental de los/as fiscalizadores/as constituye la expresión de un sistema de trabajo que combina exigencias cognitivas elevadas, presión temporal sostenida, responsabilidades técnicas propias del rol inspectivo y tensiones psicosociales, tal como señalan la Dirección del Trabajo (2017) y la International Labour Organization (s. f.).

Dicho esto, es posible remarcar que la prueba NASA-TLX muestra puntajes especialmente altos, siendo los factores de Rendimiento, Exigencias Mentales, Esfuerzo y Exigencias Temporales las dimensiones que mayormente inciden sobre la carga mental percibida, consistentemente con la literatura que describe los trabajos de alta complejidad normativa que demandan atención sostenida, toma de decisiones rápidas y cumplimiento de plazos (Gil-Monte, 2012; Hart y Staveland, 1988; OIT, 1986; Martin et al, 2013). Estas características representan bien el trabajo de elaboración de informes que deben realizar los y las fiscalizadores/as, que como se ha descrito, requiere precisión formal, normativa y jurídica, uso de criterios técnicos y ausencia de observaciones o reparos que puedan afectar la vía

administrativa. De igual manera, estos resultados parecen responder a la presión por cumplir con las comisiones mensuales asignadas y a la acumulación de informes hacia fin de mes. Estos aspectos han sido ampliamente documentados en investigaciones que señalan que la presión por plazos es uno de los estresores más frecuentes en el sector público (Salanova y Schaufeli, 2009; Moreno-Jiménez et al., 2010).

En este estudio, algunos/as fiscalizadores/as describen la necesidad de continuar trabajando en casa para responder a las metas establecidas, lo que intensificaría la carga cognitiva, la presión temporal y la percepción de elevado esfuerzo. Los resultados expuestos se encuentran igualmente en consonancia con el Modelo Demanda-Control-apoyo (Karasek, 1979) que sostiene que cuando las demandas son elevadas y la autonomía es limitada, la percepción de responsabilidad sobre la calidad del trabajo incrementaría el riesgo de tensión laboral. Son también coherentes con lo que propone el Modelo Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996) con relación a los efectos sobre el desgaste emocional del desajuste entre el esfuerzo invertido y las recompensas percibidas, como se puede colegir de los relatos de los y las fiscalizadores/as.

El equipo de fiscalizadores presenta características heterogéneas en cuanto a la edad, género, tiempo de ejercicio de las funciones de fiscalización y formaciones de origen, lo cual parece sentar una condición de base para explicar parcialmente algunas diferencias que reportan respecto a las demandas percibidas por medio del NASA-TLX. A su vez, la baja sistematicidad de las capacitaciones institucionales reportadas tendería a fomentar la autoformación y la búsqueda de apoyo puntual de fiscalizadores/as menos experimentados respecto de pares más experimentados, sentando las bases para el despliegue de estrategias altamente casuísticas de resolución de situaciones, dificultando la formalización y sistematización conceptual y operacional de los miembros del equipo.

Surge como necesidad la revisión de las modalidades bajo las cuales se desarrolla la capacitación brindada a los/as fiscalizadores/as, en el sentido de tanto concordar los contenidos, así como la frecuencia y sistematicidad en que se realiza, como la consideración de los procesos espontáneos existentes de transmisión de conocimientos entre los miembros del equipo, dándole mayor formalidad y soporte.

En este contexto, la incorporación de un sistema tecnológico de apoyo a la elaboración de informes podría constituirse en un factor homogeneizador y ordenador de la actividad si es apropiadamente incorporado en las prácticas existentes, o por el contrario, transformarse en un obstáculo suplementario para el desarrollo de esta tarea si se impone como un artefacto desalineado con las capacidades y recursos presentes, así como con los contextos y demandas contingentes que enfrentan los y las fiscalizadores/as. La naturaleza mediada de la actividad que desempeñan los y las fiscalizadores/as, tal como lo documenta la THCA, constituye una dimensión que importa considerar en el desarrollo e implementación del sistema tecnológico de ayuda que se busca incorporar (Díaz Cánepa, 2024).

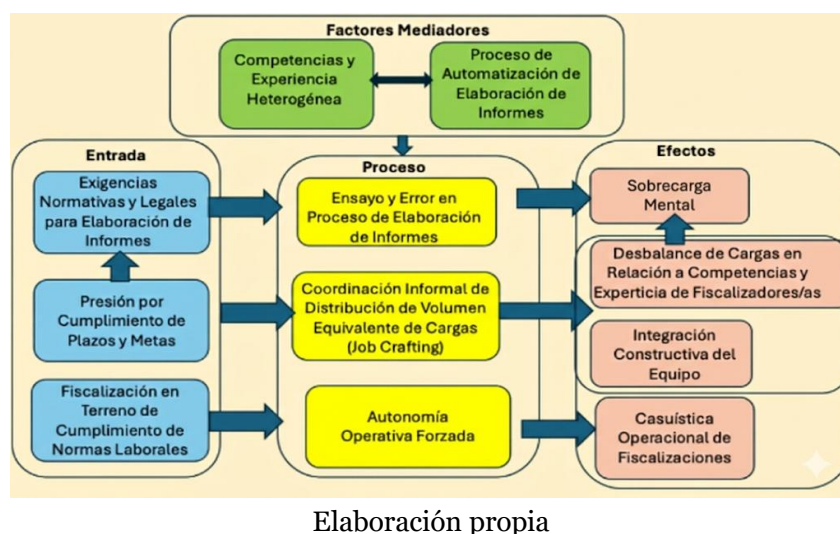
En contraste, la alta convergencia de los contenidos de las narrativas expresadas por el conjunto de participantes, ponen en relieve la presencia de factores de naturaleza más estructural que incidirían sobre el ejercicio de las funciones. Particularmente, se evidencia que las características de las tareas presentan exigencias que pueden resultar contradictorias. Por

una parte, el trabajo en terreno supone en buena medida la interpretar situaciones laborales diversas y heterogéneas respecto al cumplimiento de normativas genéricas, haciendo uso de criterios ponderados contextualmente, mientras que, por otra parte, la elaboración de informes debe atenerse y tributar a exigencias altamente prescritas en lo normativo y procedural.

En este escenario, consistentemente con lo que plantean Karasek y Theorell (1990), en cuanto a que el apoyo social moderaría el impacto negativo de las demandas elevadas y amortiguaría los efectos de la sobrecarga mental, reduciendo el estrés percibido, la cooperación cotidiana, el intercambio de conocimientos y las prácticas de apoyo mutuo –como sucede, por ejemplo, en la administración democrática de casos urgentes– parecen cumplir una función amortiguadora, complementando la escasa estructura formal de soporte institucional disponible. Es de destacar que estas prácticas han redundado en ajustes informales de la organización y distribución del trabajo, los que pueden interpretarse como expresiones de job crafting colaborativo, en la medida en que son desarrollados conjuntamente por los miembros del equipo para responder a las demandas de la actividad (Leana et al., 2009). En particular, la pizarra y el sistema de turnos pueden entenderse como artefactos mediadores de la actividad colectiva (Engeström, 1990, pp. 171–195).

Así, los dispositivos elaborados por el equipo para gestionar la distribución de las tareas pueden interpretarse como mecanismos de regulación colectiva, en la medida en que introducen oportunidades y restricciones que orientan la planificación, el seguimiento y el ajuste de la actividad de sus miembros. Esta interpretación retoma los aportes de Hadwin et al. (2017) sobre autorregulación, correulación y regulación socialmente compartida, trasladándolos conceptualmente desde los contextos de aprendizaje colaborativo al análisis de la actividad laboral. Desde la Teoría Histórico-Cultural de la Actividad, estos dispositivos también pueden entenderse como artefactos mediadores, puesto que intervienen en la relación entre los sujetos, las reglas y la división del trabajo dentro del sistema de actividad (Engeström, 1990, pp. 171–195). No obstante, su carácter informal y la heterogeneidad de competencias y experiencias disponibles en el equipo limitarían sus efectos. En particular, una distribución formalmente igualitaria que no considere esas diferencias podría generar una distribución desigual del esfuerzo cognitivo y de la responsabilidad técnica, además de reforzar la dependencia de los/as fiscalizadores/as con menor experiencia respecto de quienes poseen mayor experticia.

A continuación, se presenta un modelo comprensivo sintético que grafica las relaciones y dinámicas que acaecen en el sistema de trabajo (figura 2).

Figura 2. Modelo comprensivo

El modelo comprensivo presentado permite observar, en la entrada del sistema de actividad, tanto la incidencia de las exigencias normativas y legales que operan en el proceso de elaboración de informes y que influyen en la forma que adopta esta tarea. Dicha configuración, mediada por la heterogeneidad de competencias disponibles en el equipo, derivaría en prácticas caracterizadas por el ensayo y error, así como en mayores niveles de sobrecarga mental.

Igualmente se visibiliza la presión que ejercerían las demandas de cumplimiento de metas y plazos a cumplir sobre la forma de distribución del trabajo. Estas exigencias no solo impulsan dinámicas de coordinación interna y un rediseño incipiente de los mecanismos de asignación, sino que también generan desbalances en la cobertura efectiva de las demandas entre los distintos miembros del equipo.

De igual manera, el modelo muestra la influencia que tendría el carácter distribuido en el territorio que presenta la tarea de fiscalización sobre una forma de actividad compulsa a una autonomía forzada, la que fomentaría el desarrollo de estilos casuísticos en el desempeño de los miembros del equipo.

Los procesos y efectos descritos reflejan cómo las demandas estructurales y las prácticas adaptativas se combinan para producir a la vez una carga mental elevada y persistente entre la mayor parte de los miembros del equipo, y el desarrollo de mecanismos que apuntan a la mitigación de los efectos del trabajo parcelario por medio de la articulación colectiva.

Así, la modalidad de distribución igualitaria de cargas de trabajo desarrollada por el equipo si bien influiría directamente en una distribución desigual del esfuerzo cognitivo y de la responsabilidad técnica de sus miembros. En contraste, esta modalidad de distribución igualitaria de cargas de trabajo proveería bases para la integración social y emocional del grupo, mitigando parcialmente los efectos de la sobrecarga. Este último recurso, como se verá más adelante, podría potencialmente constituir un factor constructivo para el desarrollo

corregulatorio de las competencias y capacidades del equipo, si el modelo de distribución de cargas de trabajo se ajustara a las capacidades efectivamente disponibles de los distintos miembros del equipo y se constituyera en soporte para la gestión y desarrollo del conocimiento colectivo (Engeström, 2008).

En este contexto parece necesario considerar una lógica dual que articule dos tipos de acciones. Por un lado, acciones autogestionadas, que dependan principalmente de la coordinación entre los fiscalizadores, y por otro, medidas a nivel organizacional, cuyo alcance involucre modificaciones estructurales más amplias.

Las acciones autogestionadas que parecen útiles de desplegar debieran considerar la redefinición de los criterios de asignación de cargas basada en los recursos de competencias y experiencia disponibles en el equipo y el desarrollo de dispositivos de gestión del conocimiento orientados a fortalecer la preservación y transmisión de las competencia técnicas, procedurales y organizativas generadas por el equipo. Esto facilitaría la apropiación colectiva del proceso de mejora y el desarrollo de la capacidad interna del equipo para transformar su propio funcionamiento.

En lo operacional, la implementación de círculos de práctica surge como una respuesta directa a las principales dificultades identificadas, particularmente en lo que refiere a la elevada presencia de brechas de competencias entre los miembros del equipo, principalmente evidenciada en las tareas de confección de informes de fiscalización. Estas brechas no solo generan inseguridad en la ejecución de las tareas entre los y las fiscalizadores/as con menor experticia, sino que también generan una dinámica incremental de carga producto de las sucesivas correcciones que deben realizar y las presiones temporales que resultan de los atrasos que esto provoca (Díaz Cánepa, 2011). El desarrollo de círculos de práctica tendrá por función que el equipo desarrolle no sólo mayor simetría en términos de criterios, capacidades y autonomía, reduciendo la brecha entre trabajadores novatos y experimentados, sino que igualmente potencie y desarrolle las capacidades del equipo como conjunto, generando un sistema de actividad más sostenible en el tiempo.

Los círculos de práctica se conciben como espacios formales y periódicos de aprendizaje y acción entre pares, en los que los fiscalizadores con mayor experiencia y competencias comparten y transfieren procedimientos, criterios técnicos, y estrategias operacionales por medio del análisis de casos. Tal metodología no solo permitiría potenciar progresivamente las capacidades resolutorias de aquellos que cuenten con menor experiencia y competencias, sino que igualmente permitiría a los y las fiscalizadores/as con mayor experticia desarrollar conocimiento más formalizado, elevando el conocimiento tácito que poseen en conocimiento conceptual.

Los círculos de práctica que se proponen se ubican en la lógica de la conformación de una comunidad de práctica (Lave y Wenger, 1991; Wenger, 1998) entendida como una red colaborativa que posibilite la circulación horizontal de conocimiento y entornos laborales que operen como un mecanismo eficaz para fortalecer la competencia colectiva. En síntesis, podrían constituirse en una herramienta de alto impacto para abordar simultáneamente los problemas técnicos, procedurales y psicosociales reportados en este estudio. Esto implicaría resolver la tensión entre las regulaciones necesarias para articular los colectivos, y aquellas

requeridas para articular las tareas, cuando estas dimensiones de la actividad no responden necesariamente a las mismas condiciones, exigencias, orientaciones y dinámicas (Chan, 2012). Es en esto que las regulaciones organizacionales resultan claves para fijar condiciones de borde e indicaciones referenciales, tanto para la autorregulación, como para la correulación (Díaz Cánepa, 2021).

Es en este contexto que resulta esperable que, al generar claridad procedimental, se reduzca la incertidumbre que deriva de las prácticas de ensayo y error presentes; al fortalecer la colaboración interna, se promueva la consolidación de un clima organizacional solidario que en la actualidad se sustenta de modo importante en la voluntad y buena disposición de los miembros del equipo, y al estandarizar conocimientos, mejore la calidad del trabajo y se optimicen los tiempos de realización de los procesos operativos.

Ciertamente, para efectos de lograr la consolidación virtuosa de los procesos autogestionados necesariamente se requeriría contar con condiciones de soporte que permitan institucionalizar los nuevos modos de organización de la actividad del equipo de fiscalizadores/as. Es desde esta lógica que el enfoque que se propone no solo permitiría avanzar en la resolución de las dificultades emergentes que debe enfrentar el equipo de fiscalizadores/as, sino que también permitiría marcar un rumbo y orientaciones para avanzar hacia cambios organizacionales de mayor alcance, convirtiéndose en un pilar para la construcción de una cultura de aprendizaje continuo dentro del equipo, y eventualmente en el conjunto de la institución.

De este modo, la incorporación de tecnología de apoyo a la elaboración de informes, la que al momento de este estudio se encontraba en una fase incipiente de desarrollo, podría constituirse en una oportunidad en la medida en que se fortalezca la capacidad agentica del equipo de fiscalizadores (Engeström, 2008). Para ello, sería importante considerar la incorporación del soporte tecnológico como un recurso que facilite el desarrollo de representaciones compartidas y competencias técnicas y procedurales de los y las fiscalizadores/as, cuidando que su diseño y funcionalidad soporten adecuadamente las mediaciones implicadas en la actividad colectiva. Esto en el entendido que, las herramientas de trabajo no solo operan como un medio performativo, sino que igualmente se constituyen potencialmente en base para el desarrollo de una visión cultural, y en soporte de la dinámica interpersonal (Chan, 2012; Hadwin et al., 2017), y que no existirían tecnologías independientes de su contexto de uso (Cole, 1996; Díaz Cánepa, 2024).

Así, si bien la herramienta tecnológica que se encuentra en vías de implementación, tiene por propósito declarado contribuir a instalar un referente externo común que permita homogeneizar procedimientos y prácticas requeridas para la elaboración de informes en atención a las normas legales y regulatorias vigentes, cabe no obstante destacar que la herramienta no podría sustituir el ejercicio de la aplicación de criterios contextualizados que supone el ejercicio del rol fiscalizador, el cual enfrenta una amplia casuística por efectos de la naturaleza heterogénea de las situaciones de trabajo que tienen como objeto de fiscalización. Esta condición sin duda instalaría la herramienta tecnológica en un rol de medio complementario para el cumplimiento de los propósitos de la actividad particular y colectiva del equipo.

Sin desmedro de la potencialmente virtuosa contribución de la herramienta de ayuda a la elaboración de informes, parece igualmente relevante incorporar dispositivos que faciliten la organización de las tareas y de distribución de la carga laboral en el tiempo. Esto, como base para el logro de un mayor equilibrio de la carga a lo largo del mes, así como entre la actividad laboral y la vida personal de los y las fiscalizadores/as.

La visibilización de los ciclos de trabajo, y de las demandas podría potencialmente constituirse en un recurso para la adaptación y regulación de las exigencias, permitiendo gestionar las lógicas y esfuerzos de acción a desplegar, y permitiría eventualmente delegar y distribuir parte de los esfuerzos cognitivos en las herramientas y artefactos que se dispondrían para realizar la actividad (Cole y Engeström, 1993).

Conclusiones

Los hallazgos de este estudio permiten afirmar que la labor de los/as fiscalizadores/as de la Inspección del Trabajo se encuentra atravesada por una elevada carga mental derivada de la complejidad normativa, la presión por cumplir plazos, la alta demanda cognitiva asociada a la elaboración de informes y la presencia de importantes brechas de competencias. La combinación de datos cuantitativos y cualitativos evidencia que estas exigencias no solo configuran las dificultades laborales percibidas, sino que también repercuten en el bienestar y en la experiencia cotidiana de desempeño.

A pesar de estas tensiones, el equipo cuenta con recursos relevantes que actúan como factores protectores, entre ellos un clima colaborativo sólido, estrategias de apoyo entre pares y una fuerte motivación por mantener estándares de calidad. Estos elementos permiten amortiguar los efectos de la sobrecarga y sostener la continuidad del trabajo en un contexto demandante.

La integración analítica realizada posibilitó elaborar un modelo comprensivo que da cuenta de la interacción entre factores institucionales, organizacionales e individuales en la configuración de la carga mental. Este modelo fundamenta la propuesta de una intervención multifacética, orientada a fortalecer las competencias técnicas, mejorar la gestión del tiempo, promover espacios de recuperación y optimizar las condiciones estructurales del trabajo.

La incorporación de herramientas tecnológicas, si se hace adecuadamente, podría favorecer una gestión más ordenada del trabajo, donde la planificación y la claridad funcional reemplacen la urgencia constante como forma predominante de organización. Asimismo, podría contribuir a disminuir la presión psicológica asociada a los plazos de cumplimiento de las tareas, facilitando el monitoreo de los estados de avance, visibilizando las necesidades de priorización y los eventuales requerimientos de apoyo de los miembros del equipo. En este marco, la definición y uso de matrices de priorización basadas en criterios objetivos permitirían distinguir entre tareas urgentes e importantes, favoreciendo una toma de decisiones informada y evitando que el conjunto de demandas del trabajo se perciba como igualmente críticas y relevantes.

Estas medidas podrían contribuir a la reducción de carga mental percibida, la mejora en

la calidad de las tareas y la sensación de mayor control sobre la jornada y los ciclos de trabajo, constituyéndose en una base potencial de transformación organizacional hacia una cultura en que la práctica colectiva se articule con base a propósitos significativos.

Finalmente, la investigación destaca la necesidad de que las organizaciones públicas incorporen de manera sistemática la evaluación de la carga mental en sus diagnósticos y políticas internas, reconociendo que esta no solo influye en el bienestar de los equipos, sino también en la calidad y eficiencia del servicio público. La implementación y evaluación de la intervención propuesta representan, así, un paso relevante hacia entornos laborales más sostenibles, equitativos y orientados al cuidado del capital humano.

Limitaciones

La investigación se desarrolló en una unidad acotada de la Inspección del Trabajo, la que estaba compuesta por funcionarios que presentaban características diversas en cuanto a lo personal, experiencia y competencias, por lo que los resultados no pueden ser generalizados al conjunto de la institución considerada. Dicho eso, resulta relevante señalar que el análisis de situaciones de trabajo que se encuentran definidas de manera significativa por sus particularidades tiene a nuestro parecer un interés no sólo en lo pragmático, en cuanto aporta en dar alternativas concretas de solución y desarrollo para los sistemas de trabajo y las personas, sino que igualmente permite avances conceptuales y metodológicos desde la evidencia.

Referencias

- Annosi, M. C., Foss, N., Brunetta, F., & Magnusson, M. (2017). The interaction of control systems and stakeholder networks in shaping the identities of self-managed teams. *Organization Studies*, 38(5), 619–645. <https://doi.org/10.1177/0170840616679454>
- Bedny, G., & Karwowski, W. (2006). The self-regulation concept of motivation at work. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(4), 413–436. <https://doi.org/10.1080/14639220500078559>
- Belanger, C., Chreim, S., & Bonaccio, S. (2024). The experience and implications of meaningless work in the public sector. *Journal of Business Ethics*, 195(3), 563–578. <https://doi.org/10.1007/s10551-024-05646-7>
- Cole, M. (1996). *Cultural psychology: A once and future discipline*. Belknap Press of Harvard University Press.
- Cole, M., & Engeström, Y. (1993). A cultural-historical approach to distributed cognition. In G. Salomon (Ed.), *Distributed cognitions: Psychological and educational considerations* (pp. 1–46). Cambridge University Press.
- Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención* (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, n.º 56). Oficina Internacional del Trabajo.
- Chan, C. K. K. (2012). Co-regulation of learning in computer-supported collaborative learning environments: A discussion. *Metacognition and Learning*, 7(1), 63–73. <https://doi.org/10.1007/s11409-012-9086-z>
- Díaz Canepa, C. (2011). Dinámicas organizacionales de producción incremental de carga de trabajo: Influencia de los roles, reglas y artefactos en la articulación de la actividad laboral. *Laboreal*, 7(2), 25–38. <https://doi.org/10.4000/laboreal.7624>
- Díaz Cánepa, C. (2024). Incidencias de la mediación instrumental sobre la actividad laboral. En S. González Rodríguez, M. J. Rodríguez Araneda y S. Oros Astudillo (Eds.), *Actualizaciones en psicología organizacional y del trabajo en los contextos contemporáneos* (pp. 165–192). RIL Editores.
- Díaz Cánepa, C. I. (2021). Autorregulación y carga de trabajo en teletrabajo durante la pandemia COVID-19. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 3(3), 52–68. <https://doi.org/10.29393/EID3-25ACCD10025>
- Dirección del Trabajo. (2017). *Manual del procedimiento de fiscalización de la Dirección del Trabajo* (versión 2.0). https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-117137_galeria_13.pdf
- Engeström, Y. (1990). *Learning, working and imagining: Twelve studies in activity theory*. Orienta-Konsultit Oy.
- Engeström, Y. (2008). *From teams to knots: Activity-theoretical studies of collaboration and learning at work*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511619847>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237–241. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.292.348>
- Hadwin, A. F., Järvelä, S., & Miller, M. (2017). Self-regulation, co-regulation, and shared regulation in collaborative learning environments. In D. H. Schunk & J. A. Greene (Eds.), *Handbook of self-regulation of learning and performance* (2nd ed., pp. 83–106). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315697048-6>

- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. En P. A. Hancock y N. Meshkati (Eds.), *Human mental workload* (pp. 139–183). North-Holland. [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- International Labour Organization. (s. f.). *Labour inspection*. <https://www.ilo.org/topics-and-sectors/labour-inspection>
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Karasek, R. A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511815355>
- Leana, C., Appelbaum, E., & Shevchuk, I. (2009). Work process and quality of care in early childhood education: The role of job crafting. *Academy of Management Journal*, 52(6), 1169–1192. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2009.47084651>
- Martin, C., Hourlier, S., & Cegarra, J. (2013). La charge mentale de travail : un concept qui reste indispensable, l'exemple de l'aéronautique. *Le Travail Humain*, 76(4), 285–308. <https://doi.org/10.3917/th.764.0285>
- Martínez, M., García, A., y Peiró, J. M. (2017). Demandas laborales y fatiga mental en inspectores de servicios públicos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 115–124. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.03.004>
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., & Rodríguez-Muñoz, A. (2010). La psicología del trabajo ante los nuevos retos laborales. Pirámide.
- Petrou, P., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2018). Crafting the change: The role of employee job crafting behaviors for successful organizational change. *Journal of Management*, 44(5), 1766–1792. <https://doi.org/10.1177/0149206315624961>
- Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., & Puente, J. M. (2004). Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX, and workload profile methods. *Applied Psychology*, 53(1), 61–86. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00161.x>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial.
- Seufert, T. (2020). Building bridges between self-regulation and cognitive load—An invitation for a broad and differentiated attempt. *Educational Psychology Review*, 32(4), 1151–1162. <https://doi.org/10.1007/s10648-020-09574-6>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Superintendencia de Pensiones. (2010). *Guía técnica para la evaluación del trabajo pesado*. Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Gobierno de Chile. https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/articles-12791_guia_tecnica_evaluacion.pdf
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (Eds.). (2010). *SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research* (2nd ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781506335193>
- Vakola, M., Petrou, P., & Katsaros, K. (2021). Work engagement and job crafting as conditions of ambivalent employees' adaptation to organizational change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 57(1), 57–79. <https://doi.org/10.1177/0021886320967173>
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511803932>



Todos los contenidos de la revista **Ergonomía, Investigación y Desarrollo** se publican bajo una [Licencia Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](#) y pueden ser usados gratuitamente, dando los créditos a los autores y a la revista, como lo establece la licencia