Análisis de la evidencia científica sobre la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales asociadas al deterioro de la salud mental del personal administrativo de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Dahiana Soler Montaño

Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana

Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá D.C.

2026

Análisis de la evidencia científica sobre la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales asociadas al deterioro de la salud mental del personal administrativo de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Dahiana Soler Montaño

Nancy Ximena Guevara Guevara

Especialista en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana

Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Bogotá D.C.

2026

Tabla de contenido

Introducción 6

Descripción del problema 9

Pregunta de investigación 12

Objetivos 13

Objetivo general. 13

Objetivos específicos 13

Justificación 14

Marco de referencia 17

Marco Conceptual 17

Seguridad y Salud en el Trabajo 17

Riesgos psicosociales 18

Organización del trabajo 20

Condiciones organizacionales 22

Sobrecarga laboral 24

Sobrecarga de rol 25

Multiplicidad de funciones 26

Salud mental 28

Estrés laboral 29

Síndrome de burnout 30

Personal administrativo 31

Pequeñas y medianas empresas (PYMES) 32

Marco Teórico 33

Evolución del estudio de los riesgos psicosociales y la organización del trabajo 33

Modelos teóricos para comprender la relación entre la organización del trabajo y la salud mental 35

Condiciones organizacionales que incrementan las demandas del trabajo: una mirada integrada desde la evidencia científica 38

De las condiciones organizacionales al deterioro de la salud mental: mecanismos explicados por la evidencia científica 40

Tendencias y vacíos del conocimiento científico 43

Metodología 46

Tipo de investigación y enfoque 46

Estrategia de búsqueda y bases de datos 46

Criterios de inclusión y exclusión 47

Criterios de inclusión 47

Criterios de exclusión 48

Procedimiento de selección de documentos 48

Análisis de datos 49

Resultados 50

Caracterización de la literatura revisada 50

Categorías del análisis de la evidencia científica 52

La sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como expresiones de las condiciones organizacionales 54

Asociación entre la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones y el deterioro de la salud mental....57

Convergencias, divergencias y vacíos de la evidencia científica....60

Modelo integrador derivado del análisis del corpus documental....63

Discusión....65

La naturaleza de la relación entre las condiciones organizacionales y la salud mental....65

Especificidad del fenómeno en las pequeñas y medianas empresas y en el personal administrativo....69

Implicaciones para la Seguridad y Salud en el Trabajo y las PYMES....71

Calidad metodológica de la evidencia, limitaciones y proyección del conocimiento....74

Conclusiones....79

Líneas futuras de investigación....81

Línea prioritaria 1. Evaluación de intervenciones organizacionales dentro del SG-SST....81

Línea prioritaria 2. Investigación cientifica específica en el riesgo psicosocial relacionado con el personal administrativo de PYMES del sector idustrial....81

Línea prioritaria 3. Estudios con metodologías mixtas sobre organización del trabajo y salud mental....82

Introducción

Las dinámicas laborales contemporáneas han experimentado transformaciones significativas como consecuencia de la globalización, la digitalización de los procesos, la competitividad empresarial y la necesidad de optimizar recursos organizacionales. En este escenario, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) han adoptado modelos de gestión más flexibles, caracterizados por estructuras organizacionales reducidas, redistribución de responsabilidades y asignación simultánea de múltiples funciones a un mismo trabajador. Aunque estas estrategias pueden favorecer la productividad y la eficiencia organizacional, también modifican ciertas condiciones en el desarrollo de las actividades laborales, aumentando la exposición a factores que pueden afectar el bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

Con relación a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), estos cambios han generado un aumento de interés por comprender como la organización influye en la salud mental en los trabajadores, inicialmente, durante los últimos años se han realizado investigaciones que ha demostrado que las condiciones organizacionales superan la dimensión administrativa y constituyen un determinante relevante en la aparición de estrés laboral, agotamiento emocional, síndrome de burnout y otras alteraciones relacionadas con el bienestar psicológico, con lo anterior, la salud mental ha dejado de considerarse un asunto exclusivamente individual para reconocerse como un resultado vinculado con la manera en que las organizaciones diseñan, distribuyen y gestionan el trabajo.

Entre las condiciones organizacionales que han despertado un mayor interés se encuentran la sobre carga del rol y multiplicidad de funciones, los cuales ambos reflejan formas particulares de trabajo en las que un mismo trabajador asume diversas responsabilidades, expectativas simultaneas y actividades que en muchos casos corresponden a diferentes procesos o cargos en la organización, sin embargo la información suministrada,

contiene que estos conceptos no siempre se abordan de una manera diferenciada, mientras unos estudios los analizan como manifestaciones de la sobrecarga laboral, otros los reaccionan con la ambigüedad del rol, el conflicto de rol o las demandas organizacionales, generando así diferencias conceptuales que dificultan la integración del conocimiento disponible y la formulación de estrategias preventivas específicas.

Por lo anterior, adquiere especial relevancia en las pequeñas y medianas empresas, donde las limitaciones estructurales y presupuestales favorecen la asignación de múltiples responsabilidades al personal administrativo, lo que genera que un mismo trabajador desempeñe funciones relacionadas con la gestión administrativa, los procesos de talento humano, la atención al cliente, las compras, la gestión documental, la nómina o la implementación de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, sin que necesariamente exista una redefinición formal del cargo o una redistribución proporcional de la carga de trabajo y sin tener en cuenta que estas condiciones pueden incrementar las demandas cognitivas y emocionales, afectar la percepción de control sobre el trabajo y comprometer progresivamente el bienestar psicológico.

A pesar del aumento en el interés por los riesgos psicosociales, la revisión documental realizada para esta investigación permitió identificar una importante concentración de estudios orientados al estrés laboral, el burnout y las demandas del trabajo en sectores como la salud, la educación y los servicios públicos, pero al igual, son limitadas las investigaciones que analizan de manera específica la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones en el personal administrativo de las PYMES, así como aquellas que integran críticamente la evidencia disponible sobre su relación con el deterioro de la salud mental. Esta brecha dificulta comprender el alcance real del fenómeno en un contexto empresarial que representa una proporción significativa del tejido económico y del empleo en numerosos países, incluido Colombia.

La presente investigación parte del supuesto de que comprender la salud mental en el trabajo exige analizar previamente la manera en que las organizaciones diseñan, distribuyen y gestionan las responsabilidades laborales, mediante el desarrollo de una revisión documental con el propósito de analizar, comparar e integrar los hallazgos reportados por la literatura científica reciente. Más que describir los resultados de investigaciones individuales, este trabajo busca identificar convergencias, divergencias y vacíos de conocimiento que permitan comprender la complejidad del fenómeno desde una perspectiva organizacional y de Seguridad y Salud en el Trabajo, generando así mismo el principal valor agregado de esta monografía ya que en si radica en la construcción de una síntesis critica de la evidencia científica disponible, orientada a diferenciar conceptualmente la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones de otros fenómenos relacionados con la carga laboral, así como a examinar su asociación con el deterioro de la salud mental en un grupo poblacional escasamente abordado por la literatura lo cual es el personal administrativo de las PYMES, lo cual no solo fortalecerá la comprensión teórica del problema, sino que también aporta elementos para orientar futuras investigaciones, respaldar el diseño de estrategias preventivas fundamentadas en la organización del trabajo y la gestión de los riesgos psicosociales.

Descripción del problema

Las alteraciones económicas, tecnológicas y organizacionales de las últimas décadas han modificado profundamente la manera en que las empresas estructuran el trabajo y distribuyen sus recursos humanos, debido a que se enfocan en la necesidad de responder a mercados cada vez más dinámicos, optimizar costos operativos y mejorar la productividad ha favorecido la adopción de modelos organizacionales caracterizados por estructuras más flexibles, reducción de personal y redistribución permanente de funciones, aunque estas estrategias pueden representar ventajas desde el punto de vista administrativo y financiero, también generan nuevas exigencias laborales que aumentan la complejidad de los procesos de trabajo y modifican las condiciones bajo las cuales los trabajadores desarrollan sus actividades.

Por eso mismo es que la organización del trabajo ha tenido mayor relevancia dentro de la seguridad y salud en el trabajo al reconocerse que las características del diseño organizacional pueden constituir un determinante importante del bienestar físico y mental de los trabajadores y diversos estudios coinciden en señalar que las demandas relacionadas con la forma en que se asignan las responsabilidades, se distribuyen las cargas de trabajo y se establecen las funciones influyen directamente sobre la percepción de estrés, el agotamiento emocional, la satisfacción laboral y otros indicadores relacionados con la salud mental. Por lo tanto, la prevención de los riesgos psicosociales ha dejado de centrarse exclusivamente en las características individuales del trabajador para incorporar el análisis de las condiciones organizacionales como un componente esencial de la gestión preventiva.

Por lo anterior, es importante tener claros dos conceptos que a pesar de que mantienen una estrecha relacion no son euivalentes, en primer lugar, la sobrecarga de rol se presenta cuando las responsabilidades asignadas exceden la capacidad razonable del trabajador para

cumplirlas de manera eficaz, y en segundo lugar la multiplicidad de funciones implica la asignación simultánea de actividades pertenecientes a diferentes procesos, áreas o cargos.

La primera hace referencia a la intensidad y complejidad de las responsabilidades asumidas, mientras que la segunda describe una forma específica de organización del trabajo que puede favorecer la aparición de dicha sobrecarga. Esta diferenciación resulta particularmente importante porque permite comprender que el problema no radica únicamente en la cantidad de trabajo, sino en la forma en que las organizaciones diseñan y distribuyen las funciones laborales.

Las PYMES resultan siendo el tipo de empresa para el análisis de estas condiciones organizacionales, debido a sus características estructurales, limitaciones presupuestales y disponibilidad restringida de talento humano, es frecuente que un mismo trabajador administrativo concentre responsabilidades relacionadas con procesos financieros, gestión documental, compras, atención al cliente, talento humano, nómina y actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras; esta situación suele responder a decisiones organizacionales orientadas a maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles; sin embargo, también incrementa la complejidad del trabajo administrativo y puede favorecer la aparición de demandas psicológicas que exceden la capacidad de respuesta del trabajador.

La revisión de la literatura científica evidencia que la relación entre las condiciones organizacionales y la salud mental ha sido ampliamente documentada, particularmente en investigaciones desarrolladas en los sectores salud, educación y administración pública. En estos contextos, la sobrecarga laboral, las elevadas demandas psicológicas y la insuficiente claridad en los roles se han asociado con mayores niveles de estrés, agotamiento emocional y síndrome de burnout. La aplicación de estos hallazgos al contexto de las PYMES debe realizarse con cautela, ya que las dinámicas organizacionales, la disponibilidad de recursos y

la distribución de responsabilidades presentan características particulares que pueden modificar la forma en que estos fenómenos se manifiestan.

El análisis de los estudios revisados permitió identificar, además, una limitación en los estudios científicos relacionados. Aunque existe abundante literatura sobre riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo, una parte amplia de las investigaciones aborda la sobrecarga laboral desde una perspectiva general, sin diferenciar claramente conceptos como sobrecarga de rol, carga de trabajo, conflicto de rol, ambigüedad de rol y multiplicidad de funciones, lo mencionado anteriormente, dificulta la comparación de resultados entre investigaciones y limita la comprensión de los mecanismos organizacionales mediante los cuales estas condiciones pueden afectar la salud mental de los trabajadores. Igualmente, se identificó unos escases de estudios científicos centrados específicamente en el personal administrativo de las PYMES. La mayor parte de la evidencia proviene de sectores ocupacionales con características organizacionales diferentes, lo que deja un vacío de conocimiento respecto a un grupo de trabajadores que, por la naturaleza de sus funciones y la estructura de las pequeñas y medianas empresas, puede encontrarse especialmente expuesto a la acumulación de responsabilidades y a la ampliación progresiva de sus funciones laborales.

En consecuencia, resulta pertinente desarrollar un análisis de la evidencia científica que permita integrar los conocimientos disponibles sobre la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales asociadas al deterioro de la salud mental del personal administrativo de las PYMES. Una revisión crítica de la literatura no solo permitirá identificar los principales hallazgos y tendencias investigativas, sino también reconocer vacíos conceptuales, metodológicos y contextuales que orienten futuras investigaciones y fortalezcan la formulación de estrategias de intervención en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Pregunta de investigación

¿Qué evidencia científica sustenta la asociación entre la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones, como condiciones organizacionales, y el deterioro de la salud mental del personal administrativo de pequeñas y medianas empresas (PYMES)?

Objetivos

Objetivo general.

Analizar la evidencia científica disponible sobre la asociación entre la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones, como condiciones organizacionales, y el deterioro de la salud mental del personal administrativo de pequeñas y medianas empresas (PYMES), con el fin de identificar los principales hallazgos, tendencias y vacíos del conocimiento reportados en la literatura.

Objetivos específicos.

1. Caracterizar las manifestaciones de la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales prevalentes en el personal administrativo de las PYMES a partir de la literatura consultada.
2. Determinar los mecanismos expositivos y teóricos mediante los cuales la literatura científica explica el impacto de la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones sobre el deterioro de la salud mental de este personal.
3. Establecer los consensos, discrepancias y vacíos de conocimiento en la evidencia científica respecto a la relación entre dichas condiciones organizacionales y la salud mental del personal administrativo en el entorno de las PYMES.
4. Sintetizar las implicaciones teóricas y prácticas de la evidencia para la formulación de lineamientos orientados a la prevención y gestión de los riesgos psicosociales en las PYMES.

Justificación

La salud mental en el ámbito laboral se ha consolidado como uno de los principales desafíos para la seguridad y salud en el trabajo, debido a que las evoluciones organizacionales de las últimas décadas han modificado la manera en que se diseñan, distribuyen y ejecutan las actividades laborales. En este contexto, comprender cómo determinadas condiciones organizacionales influyen en el bienestar psicológico de los trabajadores resulta fundamental para orientar estrategias preventivas que trasciendan el enfoque tradicional centrado exclusivamente en el individuo.

Entre estas condiciones, la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones han adquirido especial relevancia por su potencial para incrementar las demandas laborales, generar desequilibrios en la distribución de responsabilidades y afectar progresivamente la salud mental del personal. Conocer este fenómeno es importante porque permite comprender que el deterioro del bienestar psicológico no depende únicamente de factores personales, sino también de decisiones organizacionales relacionadas con el diseño del trabajo, la asignación de funciones y la gestión de los recursos humanos.

La selección de este tema responde a la necesidad de profundizar en un fenómeno que, aunque ha sido abordado de manera indirecta dentro de la investigación sobre riesgos psicosociales, continúa presentando importantes vacíos conceptuales y contextuales. La revisión preliminar de la literatura evidenció que gran parte de las investigaciones se concentran en el análisis del estrés laboral, el síndrome de burnout o la carga de trabajo, mientras que son menos frecuentes los estudios que diferencian claramente la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales con características propias. Asimismo, se identificó que la mayor parte de la evidencia proviene de sectores como la salud, la educación y la administración pública, existiendo una limitada producción científica centrada en el personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas

(PYMES), pese a que este contexto presenta dinámicas organizacionales que favorecen la acumulación de responsabilidades y la ampliación progresiva de funciones.

La utilidad de investigar este asunto radica en la posibilidad de integrar, analizar críticamente y sintetizar la evidencia científica disponible para ofrecer una comprensión más precisa del fenómeno. Más allá de recopilar información, esta monografía busca identificar cómo la literatura explica la asociación entre la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones y el deterioro de la salud mental, reconocer las principales tendencias investigativas, establecer diferencias conceptuales entre términos que con frecuencia se utilizan de manera indistinta y evidenciar los vacíos que aún persisten en el conocimiento. Esta síntesis crítica puede constituirse en un referente para investigadores, profesionales de Seguridad y Salud en el Trabajo y organizaciones interesadas en fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales desde una perspectiva basada en evidencia.

La ausencia de una investigación con estas características tendría implicaciones relevantes tanto para el ámbito académico como para la práctica organizacional. En el plano científico, se mantendría la fragmentación del conocimiento sobre un fenómeno que suele analizarse desde conceptos amplios como la carga de trabajo o el estrés laboral, dificultando la comprensión de las particularidades de la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones. Desde la perspectiva organizacional, persistiría el riesgo de diseñar intervenciones centradas únicamente en las respuestas individuales de los trabajadores, sin considerar que muchas de las afectaciones a la salud mental tienen origen en la forma en que se estructura y organiza el trabajo. Como consecuencia, podrían implementarse estrategias preventivas con un alcance limitado, que atiendan los efectos del problema, pero no las condiciones organizacionales que lo generan.

Los hallazgos de esta monografía permitirán comprender con mayor claridad el papel que desempeñan la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones en el deterioro de la

salud mental del personal administrativo de las PYMES, así como reconocer las principales condiciones organizacionales que favorecen su aparición. Esta comprensión facilitará la identificación de elementos susceptibles de transformación dentro de las organizaciones, tales como la definición de roles, la distribución de responsabilidades, la planificación del trabajo y la gestión de las demandas laborales.

Siendo así, el principal valor agregado de la presente monografía consiste en realizar una compilación de información científica y académica sobre un tema poco abordado de manera específica en el personal administrativo de las empresas PYMES, el ideal es integrar hallazgos de la literatura diferenciando conceptos los cuales pueden generar confusión al momento de analizar la implicaciones organizacionales de la sobrecarga de rol y multiplicidad de funciones, fortaleciendo el conocimiento frente a la seguridad y salud en el trabajo y aportando elementos para la toma de decisiones fundamentadas en evidencia con el fin de favorecen una comprensión más amplia en el aspecto organizacional que influyen en la salud mental de los trabajadores.

Marco de referencia

Marco Conceptual

Seguridad y Salud en el Trabajo

Según Bernal Beltrán y Cantor Bohada, 2021, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) constituye un campo interdisciplinario orientado a la protección, promoción y mantenimiento del bienestar de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los factores presentes en el entorno laboral que pueden afectar su salud, aunque tradicionalmente su desarrollo estuvo vinculado a la prevención de accidentes y enfermedades laborales ocasionadas por agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y mecánicos, la evolución de organizacional y distribución de trabajo, ha ampliado su alcance hacia dimensiones relacionadas con el bienestar psicológico y social de la población trabajadora, Rivera Álvarez y Melo Rodríguez (2022), afirman que esta evolución responde al reconocimiento de que la salud en el trabajo no depende únicamente de la exposición a peligros materiales, sino también de la manera en que las organizaciones estructuran sus procesos, distribuyen las responsabilidades, asignan las cargas laborales y gestionan las relaciones entre los trabajadores y la empresa.

Por lo mismo, la SST ha incorporado una perspectiva integral que reconoce la interacción entre las condiciones físicas del trabajo, las características organizacionales y los factores humanos como elementos determinantes del estado de salud. En el contexto colombiano, este enfoque integral se refleja en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual promueve la implementación de acciones preventivas orientadas a identificar, valorar y controlar los diferentes factores que puedan afectar la salud de los trabajadores, dentro de este sistema, la gestión de los riesgos no se limita a prevenir lesiones o enfermedades de origen físico, sino que también comprende aquellas condiciones

derivadas de la organización del trabajo que pueden comprometer el bienestar mental, emocional y social de las personas, esto ha permitido comprender que la salud laboral debe abordarse desde una visión sistémica, en la cual las decisiones organizacionales relacionadas con la distribución del trabajo, la definición de funciones, el liderazgo, la comunicación y la gestión de los recursos humanos desempeñan un papel determinante en la calidad de vida laboral, siendo asi, la prevención deja de centrarse exclusivamente en el trabajador como individuo y comienza a considerar la organización del trabajo como un elemento fundamental para la promoción de entornos laborales saludables.

Bajo este enfoque, según Duarte Salamanca et al.(2023) la Seguridad y Salud en el Trabajo constituye el marco disciplinar desde el cual se analiza la presente investigación, lo cual la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones son abordadas como condiciones organizacionales cuya gestión forma parte de las estrategias preventivas dirigidas a proteger la salud mental del personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). En consecuencia, comprender estos fenómenos exige profundizar en uno de los componentes que mayor desarrollo ha tenido dentro de la SST durante las últimas décadas: los riesgos psicosociales.

Riesgos psicosociales

Peiró Silla (2010), afirma que el reconocimiento de la influencia que ejerce la organización del trabajo sobre la salud de los trabajadores condujo al desarrollo del concepto de riesgos psicosociales, entendido como el conjunto de condiciones presentes en el entorno laboral que, dependiendo de su intensidad, duración y forma de gestión, pueden afectar el bienestar físico, mental y social de las personas. A diferencia de otros factores de riesgo tradicionalmente asociados al ambiente de trabajo, los riesgos psicosociales surgen de la interacción entre las características de la organización, las exigencias del puesto, las relaciones laborales y la percepción que el trabajador tiene de dichas condiciones.

La comprensión contemporánea de los riesgos psicosociales supera la idea de que estos dependen exclusivamente de características individuales o de la capacidad de adaptación de los trabajadores. Actualmente se reconoce que tienen un origen multifactorial, en el que intervienen aspectos relacionados con el contenido del trabajo, la organización de las tareas, la carga de responsabilidades, la autonomía, el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento, la estabilidad laboral y las relaciones interpersonales, y se debe tener en cuenta que estos elementos pueden actuar como factores protectores cuando favorecen un ambiente de trabajo saludable o convertirse en factores de riesgo cuando generan demandas que exceden la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Siendo así, los riesgos psicosociales constituyen un componente esencial de la gestión preventiva en Seguridad y Salud en el Trabajo, y como lo comentan Vidal y Velázquez Narváez 2024; Castillo Jiménez y Véliz Quiñónez (2025), su exposición prolongada se ha relacionado con diversas alteraciones en la salud mental, entre ellas el estrés laboral, el agotamiento emocional, la ansiedad, la depresión, el síndrome de burnout y la disminución del bienestar psicológico. Asimismo, su impacto trasciende el ámbito individual al afectar indicadores organizacionales como el ausentismo, la rotación del personal, el compromiso laboral y la productividad, es importante diferenciar los riesgos psicosociales de las condiciones que les dan origen.

La literatura utiliza de manera indistinta conceptos como carga de trabajo, sobrecarga laboral, sobrecarga de rol y multiplicidad de funciones, lo que puede generar ambigüedad en la interpretación de los resultados pero en realidad, estas condiciones representan manifestaciones específicas de la forma en que el trabajo es diseñado y organizado dentro de una empresa, por lo que su comprensión requiere analizar previamente el concepto de organización del trabajo y las condiciones organizacionales que la conforman, así que la presente monografía parte del supuesto de Melgar Cueva et al. (2024) de que la sobrecarga de

rol y la multiplicidad de funciones no constituyen riesgos psicosociales en sí mismos, sino condiciones organizacionales que pueden favorecer la aparición de dichos riesgos cuando incrementan de manera sostenida las demandas psicológicas y reducen la capacidad de respuesta de los trabajadores, esta diferencia conceptual resulta fundamental para comprender el fenómeno objeto de estudio y orientar adecuadamente las estrategias de prevención en las organizaciones.

Organización del trabajo

La organización del trabajo constituye uno de los elementos centrales para comprender la relación entre las condiciones laborales y la salud de los trabajadores, más que referirse a la simple distribución de tareas dentro de una empresa, este concepto según Galeano Carvajal y Cortes Jiménez (2022) comprende el conjunto de decisiones mediante las cuales una organización estructura sus procesos, define responsabilidades, asigna recursos, establece mecanismos de coordinación y determina la manera en que las personas desarrollan sus actividades para alcanzar los objetivos institucionales, por esto mismo, la organización del trabajo representa el marco dentro del cual se configuran las experiencias laborales cotidianas y se generan las condiciones que pueden favorecer o comprometer el bienestar de los trabajadores.

Por lo anterior, la organización del trabajo debe entenderse como un sistema dinámico en el que interactúan múltiples componentes, entre ellos la división del trabajo, la distribución de funciones, los niveles de autonomía, la comunicación, los estilos de liderazgo, la carga de responsabilidades y los mecanismos de supervisión y entender que estos elementos no actúan de forma aislada; por el contrario, su interacción determina las exigencias que enfrentan los trabajadores y la disponibilidad de recursos para responder a ellas, por esta razón, dos organizaciones que desarrollan actividades similares pueden

presentar impactos diferentes sobre la salud de sus trabajadores dependiendo de la manera en que estructuren el trabajo.

Según lo planteado por Schambach Tejedor et al. (2026) el interés por la organización del trabajo dentro de la Seguridad y Salud en el Trabajo ha aumentado debido a la evidencia que demuestra que numerosas afectaciones relacionadas con la salud mental lo cual tienen origen en decisiones organizacionales y no exclusivamente en factores individuales, aspectos como la distribución desigual de responsabilidades, la indefinición de funciones, las demandas contradictorias, la insuficiencia de recursos para cumplir las tareas asignadas o la ampliación progresiva de responsabilidades pueden generar un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad de respuesta del trabajador, cuando estas situaciones se mantienen en el tiempo, incrementan la probabilidad de exposición a factores de riesgo psicosocial y favorecen la aparición de manifestaciones como el estrés laboral, el agotamiento emocional y otros problemas relacionados con la salud mental.

La aparición e incorporación de nuevas tecnologías, la búsqueda permanente de eficiencia organizacional, la reducción de estructuras jerárquicas y la necesidad de optimizar recursos han modificado la forma en que se distribuyen las funciones dentro de las organizaciones, en muchas empresas, especialmente en las pequeñas y medianas, estas implementaciones han propiciado que un mismo trabajador asuma responsabilidades correspondientes a diferentes procesos, ampliando el alcance de su cargo más allá de las funciones inicialmente previstas, aunque estas estrategias pueden responder a necesidades operativas o económicas, también pueden incrementar las demandas cognitivas, emocionales y organizacionales asociadas al desempeño laboral, en este sentido, la organización del trabajo no debe interpretarse únicamente como un mecanismo de gestión administrativa, sino como un determinante que influye directamente en las condiciones de trabajo y, por ende, en la salud de las personas, la forma en que se diseñan los cargos, se distribuyen las

responsabilidades y se asignan las tareas puede favorecer ambientes laborales saludables cuando existe equilibrio entre las demandas y los recursos disponible, pero una organización deficiente del trabajo puede convertirse en el origen de condiciones que incrementan la exposición a riesgos psicosociales y afectan el bienestar de los trabajadores. Por ello, antes de analizar las anteriores condiciones de manera específica, es necesario profundizar en el concepto de condiciones organizacionales, entendido como el conjunto de características derivadas del diseño y gestión del trabajo que influyen en la experiencia laboral y en la salud de los trabajadores.

Condiciones organizacionales

Las condiciones organizacionales corresponden al conjunto de características propias de la estructura, gestión y funcionamiento de una organización que influyen en la manera en que el trabajo es planificado, distribuido y ejecutado.

Según Alzate Osorio y Ortiz Culma, (2024) a diferencia de las condiciones físicas del ambiente laboral, relacionadas con factores como el ruido, la iluminación o la temperatura, las condiciones organizacionales hacen referencia a aspectos vinculados con el diseño del trabajo, la asignación de funciones, la definición de responsabilidades, los mecanismos de coordinación, la comunicación, el liderazgo y las prácticas de gestión del talento humano, estas condiciones representan el contexto inmediato en el que los trabajadores desarrollan sus actividades y, por tanto, ejercen una influencia significativa sobre las demandas laborales.

Sin embargo según García-González et al., (2020) la percepción de control, el acceso a recursos y las oportunidades para desempeñar el trabajo de manera adecuada, cuando estas son diseñadas y gestionadas de forma equilibrada, favorecen el desempeño, el compromiso organizacional y el bienestar de los trabajadores. Sin embargo, Pinela Alban, (2025) nos explica que cuando presentan deficiencias o desequilibrios, pueden convertirse en el origen de múltiples factores de riesgo psicosocial, por lo cual es importante señalar que las

condiciones organizacionales no constituyen, por sí mismas, riesgos psicosociales, sino su relevancia radica en que pueden favorecer o limitar la aparición de dichos riesgos dependiendo de la manera en que interactúan con las características del trabajo y con las exigencias propias de cada cargo; por ejemplo, una distribución clara de responsabilidades puede actuar como un factor protector, mientras que la asignación continua de funciones adicionales sin ajustes en los recursos, el tiempo o la autoridad disponible puede incrementar las demandas psicológicas y generar condiciones propicias para el estrés laboral y otras afectaciones de la salud mental.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas, las condiciones organizacionales adquieren características particulares debido a sus estructuras generalmente menos complejas y a la disponibilidad limitada de recursos humanos y financieros, estas circunstancias favorecen que un mismo trabajador participe simultáneamente en diferentes procesos organizacionales, asuma responsabilidades que exceden las funciones inicialmente previstas o desempeñe actividades correspondientes a distintos cargos, si bien estas prácticas pueden responder a necesidades operativas legítimas, también incrementan la complejidad del trabajo y modifican las exigencias asociadas al desempeño laboral y mas cuando no se establece un plan de trabajo para el fortalecimiento de la competencias organizacionales del trabajador, es decir no se le otorga un apoyo para evitar el riesgo psicosocial, en mejores términos, la empresa puede establecer las actividades laborales que desempeñara el cargo asi sean de diferentes procesos pero es determinante que la organización instruya al trabajador en la realización y organización de las mismas, resulta siendo necesario el análisis especifico de la sobrecarga de rol, multiplicidad de funciones y condiciones organizacionales para comprender los mecanismos mediante los cuales pueden contribuir al deterioro del bienestar psicológico del personal administrativo de las PYMES.

Sobrecarga laboral

Peña Ponce et al., (2022) nos indica que la sobrecarga laboral hace referencia a una situación en la que las exigencias del trabajo superan, de manera temporal o sostenida, la capacidad del trabajador para responder adecuadamente con los recursos, el tiempo o las competencias disponibles.

Este concepto ha sido ampliamente abordado en la literatura sobre salud ocupacional y psicología del trabajo, debido a su relación con el incremento de las demandas físicas, cognitivas y emocionales propias del desempeño laboral, es importante señalar que la sobrecarga laboral no depende únicamente de la cantidad de tareas asignadas, sino también puede originarse cuando existe una desproporción entre la complejidad de las actividades, el tiempo disponible para realizarlas, el nivel de responsabilidad asumido o los recursos proporcionados por la organización, en este sentido, un trabajador puede experimentar sobrecarga incluso cuando el número de tareas no es elevado, si las demandas asociadas a estas exceden su capacidad de respuesta o requieren un esfuerzo continuo para cumplir los objetivos establecidos.

En los estudios según Chavarría Mendoza, (2024) se distingue diferentes manifestaciones de la sobrecarga rol, las cuales son, la sobrecarga cuantitativa que se relaciona con el volumen de trabajo que debe ejecutarse en un tiempo determinado, y la sobrecarga cualitativa que hace referencia a la complejidad de las tareas o a la necesidad de asumir responsabilidades que superan las competencias, conocimientos o experiencia del trabajador, ambas formas pueden coexistir y generar un incremento de las demandas psicológicas, especialmente cuando son durante periodos prolongados.

La perspectiva de la Seguridad y Salud en el Trabajo sobre la sobrecarga laboral representa una condición que puede favorecer la aparición de riesgos psicosociales cuando se mantiene de forma continua y no es compensada mediante recursos organizacionales

adecuados, este concepto posee un alcance amplio y engloba múltiples situaciones derivadas de la organización del trabajo, por ello resulta necesario diferenciarlo de otras condiciones más específicas que explican el origen de determinadas demandas laborales, como ocurre con la sobrecarga de rol; aunque ambos conceptos guardan relación, no deben utilizarse como sinónimos, por un lado la sobrecarga laboral constituye una categoría general que describe el exceso de exigencias laborales, y por otro lado la sobrecarga de rol representa una manifestación específica asociada al conjunto de responsabilidades que recaen sobre un mismo cargo o trabajador, esta distinción permite comprender con mayor precisión el fenómeno analizado en la presente investigación y evita interpretaciones ambiguas durante el análisis de la evidencia científica.

Sobrecarga de rol

La sobrecarga de rol es una condición organizacional que se presenta cuando las responsabilidades, expectativas o funciones asignadas a un trabajador exceden los recursos, el tiempo o la capacidad disponible para cumplirlas de manera efectiva (Kahn et al., 1964; Rizzo et al., 1970). A diferencia de la sobrecarga laboral, que hace referencia al exceso general de demandas del trabajo, la sobrecarga de rol se centra específicamente en las exigencias derivadas del papel que una persona desempeña dentro de la organización y de las expectativas asociadas a dicho rol el cual hace referencia al conjunto de responsabilidades, comportamientos y funciones que una organización espera de un trabajador de acuerdo con el cargo que ocupa. Cuando estas expectativas aumentan progresivamente, se vuelven incompatibles entre sí o requieren asumir responsabilidades adicionales sin una redistribución adecuada de recursos y tiempos, el trabajador puede experimentar una situación de sobrecarga de rol, siendo así, el problema no radica únicamente en la cantidad de trabajo, sino en la amplitud y complejidad de las responsabilidades que debe asumir de manera simultánea.

La revisión literaria ha relacionado la sobrecarga de rol con diversos procesos organizacionales, entre ellos la ampliación informal de funciones, la insuficiente definición de responsabilidades, la escasez de personal y la necesidad de responder a múltiples demandas provenientes de diferentes niveles jerárquicos, estas situaciones incrementan las demandas cognitivas y emocionales del trabajador, dificultan la priorización de actividades y favorecen la percepción de no disponer del tiempo o los recursos suficientes para cumplir adecuadamente con todas las expectativas del cargo, según lo anterior la sobrecarga de rol se interpreta como una condición organizacional y no como un riesgo psicosocial en sí misma, esta precisión conceptual resulta relevante porque permite identificar el origen del fenómeno en las decisiones relacionadas con el diseño del trabajo y la gestión organizacional, más que en las características individuales del trabajador, que explicado de otra manera, la sobrecarga de rol constituye una consecuencia de la forma en que la organización distribuye responsabilidades, asigna funciones y estructura los cargos, según García-González et al., (2020) menciona que la exposición prolongada a esta condición puede asociarse con un incremento del estrés laboral, el agotamiento emocional, la disminución del bienestar psicológico y otros indicadores relacionados con el deterioro de la salud mental, sin embargo resalta que, estos efectos no se producen de manera automática, sino que dependen de la interacción con otros factores organizacionales, como el apoyo recibido, la autonomía, la claridad en las funciones y la disponibilidad de recursos para afrontar las demandas del trabajo.

Multiplicidad de funciones

Sánchez Rojas et al., (2022) nos menciona que la multiplicidad de funciones se refiere a la asignación de diversas actividades, responsabilidades o procesos a un mismo trabajador, independientemente de que estas correspondan o no a las funciones originalmente establecidas para su cargo, esta condición suele presentarse con mayor frecuencia en

organizaciones con estructuras reducidas o limitaciones en la disponibilidad de personal, donde la necesidad de garantizar el flujo de actividades laborales conduce a que un mismo colaborador participe en diferentes procesos organizacionales.

A diferencia de la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones no implica necesariamente un exceso de demandas, por ejemplo, un trabajador puede desempeñar múltiples funciones sin experimentar afectaciones significativas si las responsabilidades asignadas son compatibles entre sí, cuentan con recursos suficientes y se desarrollan dentro de límites razonables de tiempo y complejidad, pero cuando la incorporación de nuevas funciones ocurre de manera continua, sin una planificación adecuada o sin ajustar las condiciones de trabajo, esta situación puede favorecer la aparición de sobrecarga de rol y aumentar la exposición a factores de riesgo psicosocial.

En las pequeñas y medianas empresas, la multiplicidad de funciones suele responder a estrategias orientadas a optimizar recursos humanos y financieros, es común que un mismo trabajador administrativo asuma actividades relacionadas con gestión documental, atención al cliente, compras, facturación, talento humano o apoyo contable, además de las funciones propias de su cargo, aunque esta práctica puede aportar flexibilidad organizacional y facilitar la adaptación a las necesidades de la empresa, también incrementa la complejidad del trabajo cuando las responsabilidades adicionales superan la capacidad de gestión del trabajador o se asignan sin criterios claros de planificación. En muchos estudios, la multiplicidad de funciones aparece integrada dentro de conceptos más amplios, sin un análisis específico de sus características, mecanismos o implicaciones para la salud mental, esta situación dificulta establecer con precisión el papel que desempeña como condición organizacional y justifica la necesidad de profundizar en su estudio.

Salud mental

La salud mental constituye un componente esencial de la salud integral y debe entenderse como un estado dinámico de bienestar que permite a las personas desarrollar sus capacidades, afrontar las exigencias cotidianas, establecer relaciones interpersonales satisfactorias y participar de manera productiva en los diferentes ámbitos de la vida, en el contexto laboral, este concepto trasciende la ausencia de trastornos mentales y comprende la posibilidad de desempeñar el trabajo en condiciones que favorezcan el equilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales disponibles para responder a ellas.

La comprensión de la salud mental reconoce que esta no depende exclusivamente de características individuales, sino que está influenciada por factores sociales, económicos, culturales y organizacionales que interactúan de manera permanente, así que las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales representan uno de los escenarios con mayor capacidad para fortalecer o deteriorar el bienestar psicológico, aspectos como la estabilidad laboral, el reconocimiento, la participación, la autonomía y el apoyo social pueden actuar como mecanismos de protección, mientras que las demandas excesivas, la incertidumbre, la ambigüedad de funciones o la distribución inadecuada de responsabilidades pueden comprometer progresivamente el equilibrio emocional de los trabajadores.

Para la seguridad y salud en el trabajo, la salud mental ha adquirido una relevancia creciente debido a la evidencia que relaciona las condiciones organizacionales con diferentes manifestaciones de malestar psicológico, esto ha permitido desplazar la atención desde un enfoque centrado exclusivamente en el tratamiento de las enfermedades hacia otro orientado a la identificación y modificación de los factores presentes en el entorno laboral que influyen sobre el bienestar de los trabajadores, debido a esto la promoción de la salud mental no solo implica intervenir sobre las personas, sino también revisar la forma en que las organizaciones diseñan y gestionan el trabajo.

Según Alemán Morales, (2025) la salud mental se concibe como el resultado de la interacción entre las características individuales y las condiciones organizacionales en las que se desarrolla la actividad laboral, teniendo en cuenta lo anterior, la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones no son consideradas causas directas de alteraciones psicológicas, sino condiciones que pueden incrementar las demandas laborales y favorecer la aparición de respuestas como el estrés, el agotamiento emocional o el síndrome de burnout cuando persisten en el tiempo y no existen mecanismos organizacionales adecuados para mitigarlas, esto resulta coherente con el enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, ya que orienta el análisis hacia la identificación de condiciones susceptibles de intervención dentro de la organización, en lugar de atribuir exclusivamente al trabajador la responsabilidad sobre el deterioro de su bienestar psicológico.

Estrés laboral

El estrés laboral es una respuesta fisiológica, psicológica y conductual que se presenta cuando las demandas del entorno de trabajo superan los recursos percibidos por el empleado para hacerles frente (Peiró Silla, 2010). Se trata de un proceso dinámico que surge de la interacción entre las exigencias del entorno laboral y la capacidad del trabajador para responder a ellas, por lo que no depende únicamente de la intensidad de las tareas asignadas, sino también de factores relacionados con la organización del trabajo, el apoyo disponible, la autonomía y la percepción de control sobre las actividades desempeñadas, es importante reconocer que el estrés no representa, por sí mismo, una condición patológica, en determinadas circunstancias puede constituir una respuesta adaptativa que permite movilizar recursos para enfrentar situaciones de alta demanda, sin embargo cuando las exigencias laborales permanecen elevadas durante periodos prolongados o superan de manera constante la capacidad de respuesta del trabajador, esta respuesta deja de cumplir una función adaptativa y puede convertirse en un factor que afecta el bienestar físico y psicológico.

Diversas investigaciones han demostrado que el estrés laboral puede manifestarse mediante síntomas emocionales, cognitivos, fisiológicos y conductuales, entre ellos irritabilidad, dificultades de concentración, fatiga persistente, alteraciones del sueño, disminución de la motivación y reducción del desempeño laboral. Asimismo, su permanencia en el tiempo se ha relacionado con un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud física y mental, afectando no solo al trabajador, sino también al funcionamiento de la organización, por lo anterior el estrés laboral se entiende como una posible consecuencia de la exposición prolongada a determinadas condiciones organizacionales, entre ellas la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones y su aparición depende de la interacción con otros factores presentes en el entorno laboral, por lo que no puede atribuirse exclusivamente a una única condición.

Síndrome de burnout

Maslach y Leiter, (2016) indica que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por un estado de agotamiento físico y emocional, acompañado de una actitud de distanciamiento o despersonalización frente al trabajo y de una disminución en la percepción de eficacia profesional, a diferencia del estrés laboral, que puede presentarse como una reacción transitoria ante situaciones de alta demanda, el burnout representa una afectación más profunda y persistente derivada de la exposición continua a condiciones laborales desfavorables.

Las investigaciones coinciden en que este síndrome no surge de manera inmediata, sino como resultado de un proceso progresivo, siendo así el burnout constituye una de las posibles consecuencias de una gestión inadecuada de las condiciones organizacionales y de los riesgos psicosociales presentes en el trabajo lo cual van asociadas a múltiples efectos adversos, entre ellos la disminución del compromiso laboral, el incremento del ausentismo, la intención de abandonar el empleo, el deterioro del desempeño y el aumento de errores

durante la ejecución de las tareas, esto evidencia que sus efectos trascienden el bienestar individual y pueden comprometer el funcionamiento y la productividad de las organizaciones.

En la presente monografía el burnout no se considera el objeto central de estudio, sino uno de los desenlaces que la literatura científica ha relacionado con condiciones organizacionales como la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones, esta precisión permite mantener el foco de la investigación en el origen organizacional del fenómeno y analizar el síndrome como parte del conjunto de manifestaciones que pueden reflejar un deterioro de la salud mental en el contexto laboral.

Personal administrativo

El personal administrativo comprende el conjunto de trabajadores responsables de desarrollar funciones relacionadas con la gestión, coordinación, apoyo y control de los procesos organizacionales. Sus actividades suelen incluir tareas como la administración documental, la gestión del talento humano, la atención a usuarios, la coordinación logística, la administración financiera, la facturación, las compras y otras labores necesarias para el funcionamiento operativo de la organización.

Aunque tradicionalmente estos cargos han sido percibidos como de menor exposición a riesgos laborales en comparación con actividades operativas o industriales, la evidencia científica ha demostrado que las exigencias cognitivas, organizacionales y emocionales propias del trabajo administrativo pueden generar una importante exposición a factores de riesgo psicosocial. La necesidad de atender simultáneamente múltiples responsabilidades, cumplir plazos, responder a diferentes niveles jerárquicos y adaptarse a cambios organizacionales permanentes convierte a este grupo ocupacional en un escenario relevante para el estudio de la salud mental en el trabajo.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas, estas exigencias pueden intensificarse debido a la tendencia de asignar funciones adicionales a un número reducido de

trabajadores administrativos. Esta situación favorece la aparición de condiciones como la multiplicidad de funciones y la sobrecarga de rol, razón por la cual este grupo constituye la población de interés de la presente investigación.

Pequeñas y medianas empresas (PYMES)

Obregón Cañón y Zuluaga, (2022) resalta que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico y social al generar una proporción significativa del empleo y contribuir al crecimiento productivo de los países. No obstante, Sánchez Rojas et al., (2022) explica que sus características organizacionales difieren de las grandes empresas, especialmente en aspectos relacionados con la disponibilidad de recursos, la estructura administrativa y la distribución de responsabilidades entre los trabajadores, debido a sus dimensiones y limitaciones operativas, las PYMES suelen desarrollar estructuras organizacionales más flexibles, donde un mismo trabajador participa en diferentes procesos y asume responsabilidades que abarcan diversas áreas funcionales, aunque esta flexibilidad puede facilitar la adaptación a las necesidades del entorno, también incrementa la probabilidad de que se presenten condiciones como la multiplicidad de funciones y la sobrecarga de rol, particularmente en el personal administrativo, estas características convierten a las PYMES en un contexto de especial interés para la seguridad y salud en el trabajo ya que la identificación de condiciones organizacionales que puedan afectar la salud mental de los trabajadores resulta siendo esencial para diseñar estrategias preventivas ajustadas a las posibilidades y necesidades de este tipo de organizaciones.

El análisis desarrollado en la presente monografía busca contribuir a una mejor comprensión de los desafíos que enfrentan las PYMES en la gestión de los riesgos psicosociales, centrando la atención en el papel que desempeñan la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones.

Marco Teórico

Evolución del estudio de los riesgos psicosociales y la organización del trabajo

Inicialmente, la investigación en seguridad y salud en el trabajo concentró sus esfuerzos en la identificación y control de peligros físicos, químicos, biológicos y mecánicos, debido a que estos representaban las principales causas de accidentes y enfermedades laborales en los entornos industriales, es decir que, la prevención se orientaba principalmente hacia el ambiente físico de trabajo, mientras que las características organizacionales recibían una atención limitada, al considerarse que su influencia sobre la salud era secundaria frente a la exposición a agentes materiales.

Con la evolución de la relación del trabajo y la salud en las últimas décadas la perspectiva cambia progresivamente con la modificación de diferentes tecnologías, económicas y sociales además de la expansión del sector servicios, la flexibilización de las estructuras organizacionales y la creciente competitividad empresarial lo cual alteraron la forma de organizar el trabajo y aumentaron la complejidad de las funciones desempeñadas por los trabajadores, como resultado a esto, comenzaron a identificarse problemas de salud cuya explicación excedía la exposición a riesgos tradicionales y evidenciaba la influencia de factores relacionados con la organización del trabajo, esta transición representa uno de los cambios más relevantes en la evolución de la seguridad y salud en el trabajo, ya que permitió comprender que la salud laboral depende tanto de las condiciones materiales como de las decisiones organizacionales que determinan la distribución de responsabilidades, las exigencias del trabajo y la disponibilidad de recursos para afrontarlas.

La investigación sobre riesgos psicosociales adquirió un desarrollo progresivo al demostrar que variables como las demandas psicológicas, la autonomía, el apoyo social, el reconocimiento y la claridad de las funciones ejercen una influencia significativa sobre la salud mental, este cambio desplazó el interés científico desde una visión centrada en la

capacidad individual de adaptación hacia un enfoque que reconoce el papel de la organización del trabajo como determinante de las condiciones que favorecen o limitan el bienestar de los trabajadores.

A partir de este cambio conceptual surgieron diversos modelos teóricos orientados a explicar los mecanismos mediante los cuales las condiciones organizacionales afectan la salud mental, estos modelos constituyeron un avance importante porque permitieron sistematizar variables previamente analizadas de manera aislada y proporcionaron herramientas para evaluar la interacción entre las demandas laborales, los recursos disponibles y las respuestas de los trabajadores.

El desarrollo de estos enfoques también evidencia una limitación que ha persistido en la literatura, la mayoría de ellos analizan categorías amplias como las demandas psicológicas, la carga de trabajo o el estrés laboral, mientras que fenómenos organizacionales más específicos, como la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones, suelen aparecer integrados dentro de dichas categorías sin una delimitación conceptual suficientemente clara, esta situación ha tenido implicaciones importantes para el desarrollo del conocimiento, ya que al agrupar diferentes condiciones organizacionales bajo conceptos generales, resulta más complejo identificar cuáles son los mecanismos específicos mediante los que determinadas formas de distribución del trabajo influyen en la salud mental; por una parte es importante que la evidencia disponible describa la existencia de asociaciones entre las demandas laborales y diferentes indicadores de bienestar psicológico, pero cabe aclarar que ofrece menor claridad respecto al papel que desempeñan la acumulación de responsabilidades, la ampliación informal de funciones o la redefinición permanente de los roles laborales, circunstancias que caracterizan especialmente el contexto de las pequeñas y medianas empresas, en este sentido, la evolución de la investigación sobre riesgos psicosociales pone de manifiesto que el desafío actual ya no consiste únicamente en demostrar que la

organización del trabajo influye sobre la salud mental, aspecto ampliamente respaldado por la evidencia científica, sino en comprender cuáles son las condiciones organizacionales que explican esa relación y cómo interactúan entre sí, precisamente en este punto se ubica la presente monografía, cuyo propósito no es reiterar la asociación entre trabajo y salud mental, sino analizar críticamente la evidencia existente sobre la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales que han recibido menor atención específica dentro de la literatura, a pesar de su frecuente presencia en el personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas.

Modelos teóricos para comprender la relación entre la organización del trabajo y la salud mental

El desarrollo de los modelos teóricos sobre riesgos psicosociales ha permitido explicar de manera sistemática cómo determinadas características de la organización del trabajo influyen sobre la salud de los trabajadores, aunque estos modelos fueron formulados en contextos históricos y organizacionales diferentes, todos comparten un elemento fundamental el cual es reconocer que el deterioro de la salud mental no puede atribuirse exclusivamente a características individuales, sino que responde a la interacción entre las demandas del trabajo y las condiciones organizacionales en las que este se desarrolla, esto representó un cambio importante respecto a los primeros enfoques de la salud ocupacional, que tendían a explicar el estrés laboral como una respuesta individual frente a las exigencias del entorno pero la evidencia acumulada durante las últimas décadas demostró que las condiciones bajo las cuales se organiza el trabajo desempeñan un papel determinante en la aparición de manifestaciones como el estrés, el agotamiento emocional y el síndrome de burnout y en base a esto.

Diversos modelos comenzaron a incorporar variables relacionadas con las demandas laborales, la autonomía, el reconocimiento, el apoyo social y la distribución de

responsabilidades, ampliando la comprensión del fenómeno desde una perspectiva organizacional. Uno de los modelos con mayor influencia en la investigación sobre riesgos psicosociales es el modelo demanda-control, desarrollado por Karasek y posteriormente ampliado junto con Theorell mediante la incorporación del apoyo social; este modelo plantea que el impacto de las exigencias laborales depende no solo de la intensidad de las demandas, sino también del grado de control que el trabajador posee sobre la forma de realizar su trabajo y del apoyo disponible en el entorno organizacional, lo cual no lleva a que las mayores afectaciones para la salud se producen cuando coinciden altas demandas con un bajo nivel de autonomía y escaso apoyo social, este modelo proporciona una explicación consistente sobre la manera en que determinadas condiciones organizacionales incrementan las demandas psicológicas, pero su capacidad explicativa resulta limitada cuando se pretende comprender fenómenos específicos como la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones, aunque el modelo reconoce la importancia de las demandas laborales, no diferencia el origen de dichas demandas ni analiza de manera particular cómo la acumulación de responsabilidades o la ampliación progresiva de funciones modifican el contenido del rol desempeñado por el trabajador, en consecuencia, estas condiciones suelen quedar incorporadas dentro de una categoría amplia de demandas laborales, dificultando la identificación de los mecanismos organizacionales que las generan.

Por otro lado, el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa, propuesto por Siegrist, el cual sostiene que las afectaciones sobre la salud aparecen cuando el esfuerzo realizado por el trabajador no encuentra una compensación proporcional en términos de reconocimiento, estabilidad laboral, desarrollo profesional o retribución, pero a diferencia del modelo de Karasek, este enfoque incorpora la dimensión de reciprocidad en la relación laboral, destacando que la percepción de injusticia organizacional constituye un factor capaz de intensificar el impacto de las demandas del trabajo sobre el bienestar psicológico.

El aporte del modelo de este modelo consiste en evidenciar que las consecuencias de la sobrecarga de rol no dependen exclusivamente del número de responsabilidades asumidas, sino en la manera en que la organización reconoce, compensa y respalda dichas responsabilidades lo cual también influye en la respuesta de los trabajadores frente a las exigencias laborales. Sin embargo, al igual que ocurre con el modelo anterior, el interés principal se concentra en explicar las consecuencias del desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, mientras que las características específicas del diseño del trabajo que originan ese desequilibrio permanecen relativamente poco desarrolladas.

La evolución de la investigación conduce al desarrollo de marcos conceptuales más amplios, impulsados por organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, estos enfoques reconocen que los riesgos psicosociales surgen de la interacción entre el contenido del trabajo, la organización, las condiciones de empleo y las relaciones laborales, incorporando una visión sistémica que supera las explicaciones centradas exclusivamente en variables individuales. Su principal contribución radica en consolidar la idea de que la prevención debe dirigirse hacia la modificación de las condiciones organizacionales y no limitarse al fortalecimiento de la capacidad individual para afrontar el estrés, según lo descrito las propuestas desarrolladas por Gollac y Bodier organizaron los factores psicosociales en dimensiones que incluyen las demandas laborales, las exigencias emocionales, la autonomía, las relaciones sociales, los conflictos de valores y la inseguridad laboral, esta clasificación ha servido como referente para numerosos instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales, al facilitar la identificación de condiciones organizacionales susceptibles de intervención, al igual que en los modelos previamente descritos, la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones suelen analizarse como expresiones de dimensiones más generales relacionadas con las demandas del trabajo, sin una delimitación conceptual específica.

El análisis en conjunto de estos modelos permite identificar un punto de convergencia el cual se basa en que todos coinciden en reconocer que las condiciones organizacionales constituyen el principal escenario donde se originan los factores que afectan la salud mental de los trabajadores, sin embargo, también comparten una limitación relevante para la presente investigación. Aunque explican de manera sólida la relación entre organización del trabajo y bienestar psicológico, ninguno desarrolla con suficiente profundidad las particularidades de la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales diferenciadas, esta situación ayuda a explicar por qué la literatura científica ha producido abundante evidencia sobre estrés laboral, burnout o demandas psicológicas, mientras que el estudio específico de la acumulación de funciones y responsabilidades continúa siendo relativamente escaso, especialmente en el contexto del personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas.

Según lo anterior, los modelos teóricos revisados no deben entenderse como explicaciones excluyentes, sino como marcos complementarios que permiten interpretar distintos componentes del fenómeno analizado, su integración proporciona una base sólida para comprender que la organización del trabajo influye sobre la salud mental mediante mecanismos diversos, como también evidencia la necesidad de profundizar en aquellas condiciones organizacionales que aún presentan un desarrollo conceptual limitado.

Condiciones organizacionales que incrementan las demandas del trabajo: una mirada integrada desde la evidencia científica

La evidencia científica coincide en señalar que las condiciones organizacionales desempeñan un papel importante en la distribución de actividades laborales, más allá de las características individuales de los trabajadores, la forma en que las organizaciones distribuyen las responsabilidades, diseñan los cargos y asignan las funciones influye directamente en la intensidad y complejidad de las exigencias asociadas al trabajo, esta

perspectiva ha desplazado progresivamente el interés investigativo hacia el análisis de aquellos elementos organizacionales que, al modificar el contenido del trabajo, pueden aumentar la exposición a riesgos psicosociales y afectar la salud mental, dentro de estas condiciones, la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones ocupan un lugar cada vez más relevante aunque ambos conceptos poseen diferencias conceptuales, la literatura muestra que con frecuencia se presentan de manera simultánea y forman parte de un mismo proceso organizacional.

La asignación progresiva de nuevas responsabilidades, la ampliación informal de funciones y la necesidad de responder a diferentes procesos organizacionales constituyen el escenario en el que posteriormente se crea la sobrecarga de rol, en este sentido, la multiplicidad de funciones puede entenderse como una condición que favorece el incremento de las demandas asociadas al cargo, mientras que la sobrecarga de rol representa una manifestación de ese desequilibrio cuando las expectativas y responsabilidades exceden la capacidad real del trabajador para responder adecuadamente.

Algunos estudios centran su análisis en el volumen de responsabilidades asumidas por los trabajadores, mientras que otros priorizan aspectos relacionados con la incompatibilidad entre funciones, la falta de claridad en los roles o la ampliación permanente del contenido del cargo, a pesar de estas diferencias, existe un consenso en torno a un aspecto fundamental el cual es que las demandas laborales no aumentan únicamente por la cantidad de tareas asignadas, sino por la manera en que la organización estructura el trabajo y distribuye las responsabilidades entre sus trabajadores.

Las investigaciones revisadas muestran que las PYMES, debido a sus características estructurales y a la necesidad de optimizar recursos humanos y financieros, suelen recurrir con mayor frecuencia a esquemas de trabajo en los que un mismo trabajador participa simultáneamente en diversos procesos organizacionales, en el caso del personal

administrativo, esta situación puede traducirse en la incorporación progresiva de funciones relacionadas con áreas como talento humano, hse, compras, atención al cliente, facturación, gestión documental o apoyo financiero, sin que necesariamente exista una redefinición formal del cargo o un ajuste proporcional en los recursos disponibles para desarrollar dichas actividades, adicionalmente uno de los aspectos más interesantes identificados durante la revisión de la literatura es que la mayoría de las investigaciones no analizan estas condiciones de manera independiente y con frecuencia, la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones, la carga de trabajo y las demandas psicológicas aparecen agrupadas dentro de categorías amplias relacionadas con la organización del trabajo, aunque esta aproximación ha permitido demostrar la influencia de las condiciones organizacionales sobre la salud mental, también ha limitado la comprensión de los mecanismos específicos mediante los cuales cada una de estas condiciones contribuye al incremento de las demandas laborales, precisamente en este punto se ubica uno de los principales aportes de la presente monografía ya que más que asumir estos conceptos como equivalentes, el análisis propone comprenderlos como condiciones organizacionales que interactúan entre sí dentro de un mismo proceso, esta perspectiva permite explicar que la multiplicidad de funciones puede favorecer la aparición de la sobrecarga de rol, la cual, a su vez, incrementa las demandas psicológicas del trabajo y genera un escenario propicio para el deterioro progresivo de la salud mental cuando dichas condiciones permanecen en el tiempo y no son acompañadas por recursos organizacionales suficientes.

De las condiciones organizacionales al deterioro de la salud mental: mecanismos explicados por la evidencia científica

La evidencia científica revisada permite afirmar que la relación entre las condiciones organizacionales y la salud mental no responde a un mecanismo lineal ni inmediato; por el contrario, los estudios analizados coinciden en señalar que el deterioro del bienestar

psicológico es el resultado de un proceso acumulativo en el que la exposición prolongada a determinadas formas de organización del trabajo incrementa progresivamente las exigencias laborales y reduce la capacidad del trabajador para responder de manera efectiva a ellas siendo así, la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones no constituyen causas aisladas del deterioro de la salud mental, sino condiciones organizacionales que interactúan con otros factores presentes en el entorno laboral.

Uno de los hallazgos más consistentes es que a medida que aumentan las funciones asignadas a un mismo trabajador, también se incrementa la necesidad de alternar entre actividades con diferentes niveles de complejidad, prioridades y tiempos de respuesta, esta situación genera una carga cognitiva permanente caracterizada por interrupciones frecuentes, cambios constantes de atención y dificultades para planificar el trabajo de manera eficiente, con que conlleva a que el desgaste psicológico no depende únicamente del volumen de tareas, sino de la complejidad organizacional que implica gestionarlas simultáneamente.

El estudio también muestra que este proceso suele intensificarse cuando las funciones adicionales son incorporadas de manera gradual e informal, como se puede determinar en numerosas organizaciones y especialmente en pequeñas y medianas empresas en lo cual la ampliación de responsabilidades ocurre como respuesta a necesidades operativas, reducción de personal o procesos de optimización de recursos, sin que exista una redefinición formal del cargo, como resultado a esto, el trabajador continúa siendo evaluado bajo las responsabilidades originales mientras asume nuevas funciones que incrementan las demandas del puesto y esta situación favorece la aparición de conflictos de rol, ambigüedad en las prioridades y dificultades para cumplir simultáneamente con todas las expectativas organizacionales.

Por otro lado la literatura analizada coincide en que la autonomía para organizar las tareas, el apoyo de supervisores y compañeros, la disponibilidad de recursos materiales y el

reconocimiento institucional pueden reducir parcialmente el impacto de las demandas laborales sobre la salud mental, pero los estudios también sugieren que estos recursos tienen un efecto limitado cuando las exigencias derivadas de la organización del trabajo superan de manera sostenida la capacidad operativa del trabajador esto traduce a que un ambiente laboral favorable puede amortiguar las consecuencias de la sobrecarga, pero difícilmente compensa un diseño organizacional que asigna responsabilidades incompatibles con el tiempo y los recursos disponibles.

Según la documentación, el estrés laboral aparece como la respuesta más frecuentemente asociada a la exposición continua a altas exigencias organizacionales, la evidencia indica que cuando estas condiciones se mantienen durante períodos prolongados pueden evolucionar hacia formas de afectación más complejas como el agotamiento emocional, la disminución de la satisfacción laboral, el síndrome de burnout, síntomas de ansiedad e incluso manifestaciones depresivas, esta progresión refuerza la idea de que las afectaciones psicológicas no deben entenderse como eventos aislados, sino como el resultado de procesos organizacionales sostenidos en el tiempo, igualmente es relevante que varios estudios cuestionen la tendencia a interpretar estos problemas desde una perspectiva individual o en la capacidad del trabajador para afrontar el estrés, aunque las estrategias personales de afrontamiento pueden influir en la manera en que cada individuo responde a las demandas laborales, la evidencia revisada muestra que las intervenciones enfocadas exclusivamente en el trabajador tienen un alcance limitado cuando no se modifican las condiciones organizacionales que originan dichas exigencias, esto representa uno de los principales consensos alcanzados por la investigación contemporánea en riesgos psicosociales y fortalece la necesidad de orientar las acciones preventivas hacia el diseño del trabajo, la distribución de responsabilidades y la gestión organizacional.

Los anteriores hallazgos permiten comprender que la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones no deben analizarse únicamente como factores asociados al estrés laboral, sino como expresiones de modelos organizacionales que, al incrementar de forma sostenida las exigencias del trabajo, crean las condiciones propicias para el deterioro progresivo de la salud mental, esta interpretación resulta especialmente pertinente en el contexto de las pequeñas y medianas empresas, donde las limitaciones estructurales y la optimización de recursos favorecen la concentración de múltiples responsabilidades en un número reducido de trabajadores administrativos, adicionalmente, el análisis también permite identificar un aspecto que aún requiere mayor desarrollo sobre la relación entre las condiciones organizacionales y la salud mental, lo cual son escasas las investigaciones que analizan de manera específica cómo interactúan la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones dentro de un mismo modelo explicativo, en la mayoría de los estudios, ambas condiciones aparecen integradas en categorías generales relacionadas con las exigencias laborales o la carga de trabajo, lo que dificulta comprender su contribución individual y conjunta al deterioro de la salud mental.

Tendencias y vacíos del conocimiento científico

El análisis de la literatura evidencia una evolución significativa en la comprensión de los riesgos psicosociales y de la influencia que ejercen las condiciones organizacionales sobre la salud mental de los trabajadores lo cual deja un consenso ampliamente documentado respecto a que la organización del trabajo que constituye un determinante fundamental del bienestar psicológico y que variables como las demandas laborales, la autonomía, el apoyo social y el reconocimiento desempeñan un papel decisivo en la aparición o prevención de afectaciones relacionadas con el estrés ocupacional.

Esta convergencia ha permitido consolidar un marco teórico robusto que orienta actualmente la investigación y la gestión de los riesgos psicosociales en diferentes contextos

laborales, también se pone de manifiesto que este desarrollo ha sido desigual debido a que, mientras algunos temas, como el estrés laboral, el síndrome de burnout o las demandas psicológicas, cuentan con una amplia producción científica y modelos conceptuales consolidados, otras condiciones organizacionales continúan recibiendo una atención comparativamente menor, en las cueles se encuentran la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones, cuya presencia en la literatura suele ser indirecta o subordinada a categorías más generales relacionadas con la carga de trabajo o la organización laboral.

La ausencia de delimitaciones conceptuales uniformes dificulta la comparación entre investigaciones y favorece el uso indistinto de términos que representan fenómenos diferentes, en diversos estudios analizados, la sobrecarga de rol se equipara a la carga laboral o a las demandas psicológicas, mientras que la multiplicidad de funciones suele confundirse con la polivalencia, la flexibilidad funcional o la ampliación del cargo, estas diferencias terminológicas no solo afectan la consistencia conceptual, sino que también limitan la posibilidad de identificar con precisión los mecanismos organizacionales que explican la relación entre dichas condiciones y la salud mental.

Adicionalmente, parte de la evidencia disponible proviene de organizaciones de gran tamaño, instituciones públicas o sectores como la salud, la educación y los servicios asistenciales, en contraste a las pequeñas y medianas empresas continúan siendo un escenario relativamente poco explorado, a pesar de que sus características entre ellas la concentración de responsabilidades en un número reducido de trabajadores y la ampliación progresiva de funciones como estrategia para optimizar recursos, está limitada representación dificulta comprender cómo se manifiestan las condiciones organizacionales en contextos donde las dinámicas laborales difieren considerablemente de las organizaciones con estructuras más complejas.

La literatura también evidencia un desequilibrio entre las investigaciones orientadas a describir las consecuencias de las condiciones organizacionales y aquellas dirigidas a comprender los procesos mediante los cuales estas se originan. La mayoría de los estudios se concentran en analizar indicadores de estrés, agotamiento emocional o burnout, demostrando asociaciones consistentes con diferentes factores psicosociales, pero son menos frecuentes las investigaciones que profundizan en las prácticas de gestión, el diseño organizacional o la distribución de funciones como elementos explicativos de dichas afectaciones asi que el conocimiento disponible continúa privilegiando los efectos sobre la salud, mientras que los procesos organizacionales que los generan permanecen relativamente menos desarrollados.

Otro hallazgo relevante es el aumento de la transición desde enfoques centrados en el individuo hacia perspectivas que reconocen la responsabilidad de las organizaciones en la prevención de los riesgos psicosociales. Los estudios coincide en señalar que las intervenciones dirigidas exclusivamente al fortalecimiento de las capacidades individuales resultan insuficientes cuando las condiciones organizacionales que originan las altas demandas laborales permanecen inalteradas, al desplazar el foco de la prevención hacia el diseño del trabajo, la asignación de responsabilidades y la gestión de los recursos organizacionales representa un avance significativo, adicionalmente también ponen de manifiesto la necesidad de profundizar en el estudio de condiciones organizacionales específicas que, aunque frecuentes en la práctica laboral ya que continúan siendo analizadas de forma fragmentada.La presente monografía más que generar nuevos datos empíricos, pretende ofrecer una síntesis estructurada que permita comprender cómo la literatura ha explicado la interacción entre estas condiciones organizacionales y el deterioro de la salud mental, identificando coincidencias, divergencias y vacíos que puedan orientar futuras investigaciones y fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales en el ámbito organizacional.

Metodología

Tipo de investigación y enfoque

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo por medio de un diseño de investigación documental con alcance descriptivo y analítico, lo cual orienta a la recopilación, organización, evaluación e interpretación crítica de información proveniente de fuentes secundarias, con el propósito de construir una comprensión integrada del conocimiento existente sobre un fenómeno específico y determinar que a diferencia de los estudios empíricos, la investigación documental no busca obtener información directamente de una población, sino analizar la evidencia científica disponible para identificar tendencias, convergencias, divergencias y vacíos del conocimiento. En este sentido se busca integrar y analizar críticamente la producción científica relacionada con la sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como condiciones organizacionales asociadas al deterioro de la salud mental del personal administrativo de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

El enfoque cualitativo permitió interpretar los hallazgos reportados en los documentos seleccionados desde una perspectiva analítica, privilegiando la comprensión de las relaciones entre las categorías de estudio sobre la cuantificación de los resultados. Asimismo, el alcance descriptivo-analítico facilitó no solo caracterizar la evidencia científica disponible, sino también identificar los principales aportes, tendencias y vacíos presentes en la literatura, en concordancia con el objetivo general de la investigación.

Estrategia de búsqueda y bases de datos

La identificación de la evidencia científica se realizó mediante una estrategia de búsqueda estructurada, diseñada para localizar estudios relacionados con la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones, los riesgos psicosociales y la salud mental en el trabajo. La búsqueda se desarrolló entre los meses de mayo y julio de 2026, utilizando ecuaciones de

búsqueda construida a partir de palabras clave en español e inglés, combinadas mediante operadores booleanos (AND y OR), con el fin de ampliar la sensibilidad y especificidad del proceso de recuperación de información.

Las principales palabras clave incluyeron términos como sobrecarga de rol, multiplicidad de funciones, pymes, anbiguedad de rol, conflicto de rol, role overload, multiple roles, psychosocial risk, mental health, burnout, occupational stress, administrative personnel, así como sus diferentes combinaciones.

La consulta se realizó en bases de datos científicas de reconocido prestigio por su cobertura en ciencias de la salud, ciencias sociales y administración, entre ellas Scopus, Web of Science, PubMed, SciELO, Redalyc y Google Académico. Adicionalmente, se consultó el Repositorio Institucional de la Universidad Agustiniana con el propósito de identificar trabajos académicos relacionados con el objeto de estudio y fortalecer la contextualización de la investigación.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Estudios publicados entre 2015 y 2026.
- Artículos científicos, revisiones, tesis y documentos académicos con evaluación institucional.
- Investigaciones en español o inglés.
- Estudios que abordaran la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones, los riesgos psicosociales o la salud mental en contextos laborales.
- Investigaciones relacionadas con trabajadores administrativos o poblaciones comparables.
- Documentos con acceso al texto completo.

Criterios de exclusión

- Documentos duplicados.
- Publicaciones sin revisión académica o sin suficiente información metodológica.
- Estudios centrados exclusivamente en riesgos físicos, químicos o biológicos.
- Investigaciones que no abordaran variables relacionadas con la organización del trabajo.
- Resúmenes de congresos, editoriales u opiniones sin soporte investigativo.

Procedimiento de selección de documentos

El proceso de selección de la literatura se desarrolló de manera sistemática y secuencial, con el propósito de garantizar la pertinencia, calidad y coherencia de las fuentes utilizadas en la investigación. Para ello, se estableció 4 etapas con el fin de permitir depurar progresivamente los documentos para así conformar el corpus documental definitivo.

En una primera etapa se realizó la identificación de la literatura, mediante la aplicación de búsqueda en las bases de datos previamente definidas, entre ellas una muy relevante que es el repositorio institucional de la agustiniana. Posteriormente, se llevó a cabo una revisión preliminar de los títulos, resúmenes y palabras clave de cada documento, con el fin de verificar su correspondencia con el objeto de estudio, en la 3ra etapa consistió en la lectura crítica del texto completo de los documentos preseleccionados y se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión establecidos previamente, evaluando aspectos como la pertinencia temática, el rigor metodológico, la claridad en la presentación de los resultados y la contribución del estudio al problema de investigación, esto permitió depurar la evidencia disponible y seleccionar únicamente aquellos documentos que aportaban información relevante para responder la pregunta de investigación.

Finalmente, los estudios que cumplieron todos los criterios establecidos conformaron el corpus documental de la investigación, integrado por 34 documentos, los cuales constituyeron el análisis de la presente monografía.

Análisis de datos

El análisis de la información se desarrolló mediante un proceso de análisis temático de la literatura. En una primera etapa se diseñó una matriz de extracción de datos para registrar de manera sistemática las principales características metodológicas y temáticas de cada documento seleccionado, incluyendo autor, año de publicación, país, tipo de estudio, población, variables analizadas, instrumentos utilizados y principales hallazgos, después de que la información fue organizada en categorías previamente definidas a partir de los objetivos de la investigación:

- condiciones organizacionales
- sobrecarga de rol
- multiplicidad de funciones
- salud mental
- riesgos psicosociales

Finalmente, se realizó una interpretación integral de los diferentes estudios para responder la pregunta de investigación, no está demás resaltar que el análisis no se limitó a la descripción individual de los documentos, sino que buscó establecer relaciones entre los resultados reportados por las distintas investigaciones, identificar tendencias predominantes y valorar el grado de desarrollo del conocimiento sobre lo estudiado.

Resultados

La revisión bibliográfica permitió realizar un análisis integrado de la evidencia científica relacionada con la sobrecarga de roles y las responsabilidades múltiples como condiciones organizativas asociadas al deterioro de la salud mental del personal administrativo. Tras el proceso de búsqueda, selección y análisis descrito en la metodología, se recopiló un conjunto de treinta y cuatro estudios, que sirvió de base para identificar tendencias, convergencias, divergencias y brechas de conocimiento.

En este capítulo, los resultados no se presentan individualmente por documento, sino a través de una síntesis temática construida a partir del análisis combinado de la evidencia. Esta estrategia nos permite ir más allá de la descripción aislada de los estudios y ofrecer una interpretación integrada de los hallazgos, en consonancia con el propósito de la monografía y el enfoque metodológico adoptado. Para facilitar la comprensión de los resultados, el capítulo se organiza en cuatro secciones: caracterización de la literatura revisada, categorías para analizar la evidencia científica, identificación de tendencias y divergencias, e integración de los hallazgos en relación con la pregunta de investigación.

Caracterización de la literatura revisada

La búsqueda bibliográfica y la aplicación de los criterios de selección permitieron crear un corpus documental compuesto por 34 estudios, publicados entre 2015 y 2026, que abordaban diferentes dimensiones relacionadas con los riesgos psicosociales, la organización del trabajo, la sobrecarga de roles, la multitarea y la salud mental en contextos laborales. El análisis inicial de la evidencia científica revela un aumento progresivo del interés de la investigación en las condiciones organizativas como determinantes de la salud mental, especialmente en los últimos años. Esta tendencia coincide con la creciente incorporación de los riesgos psicosociales en las políticas de salud y seguridad en el trabajo y con el

reconocimiento de la salud mental como un componente esencial del bienestar en el lugar de trabajo. El análisis también identificó que la mayoría de las investigaciones siguen centrándose en conceptos generales, como el estrés laboral, el agotamiento y las exigencias psicológicas, mientras que la sobrecarga de roles y la multitarea se abordan con menor frecuencia como categorías independientes de análisis. En cuanto a la distribución geográfica, se observan investigaciones realizadas en América Latina y Europa en diversos contextos nacionales e internacionales. Esta diversidad ofrece una visión amplia del fenómeno y demuestra que la preocupación por los efectos de las condiciones organizacionales en la salud mental trasciende contextos específicos. Sin embargo, también pone de relieve diferencias relacionadas con los marcos normativos, las características organizacionales y las estrategias de gestión del trabajo, aspectos que deben tenerse en cuenta al interpretar los resultados.

Por lo tanto, desde un punto de vista metodológico, predominan los estudios con un enfoque cuantitativo y un diseño transversal, que se basan principalmente en cuestionarios estandarizados para evaluar los factores de riesgo psicosociales, el estrés laboral, el síndrome de agotamiento y el bienestar psicológico. La investigación cualitativa, los estudios de métodos mixtos y las revisiones bibliográficas fueron menos frecuentes, pero contribuyen a una comprensión más profunda de los procesos organizacionales que explican la distribución de responsabilidades y la configuración de las exigencias laborales. Esta combinación metodológica fortalece la presente monografía al integrar la evidencia obtenida a través de diferentes estrategias de investigación. Además, los sectores económicos representados en la literatura son relevantes; la mayor parte de la investigación se llevó a cabo en instituciones de salud, organizaciones educativas, empresas de servicios y entidades públicas. Por el contrario, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) aparecen con menos frecuencia como objeto específico de estudio, a pesar de que sus características organizativas suelen favorecer escenarios en los que la multitarea y la sobrecarga de roles tienden a ser más pronunciadas.

del mismo modo, el personal administrativo constituye una población menos estudiada en comparación con los profesionales de la salud, los docentes y los trabajadores de cuidados, lo que pone de relieve una oportunidad para ampliar el conocimiento en este grupo ocupacional.

La caracterización del corpus documental revela un desarrollo progresivo del interés científico por comprender la relación entre la organización del trabajo y la salud mental. Del mismo modo, los conocimientos disponibles han dado prioridad al análisis de las consecuencias psicológicas del trabajo frente al estudio de los mecanismos organizacionales que las generan. Por lo tanto, la principal brecha identificada no es la falta de evidencia sobre la salud mental, sino más bien una comprensión limitada de cómo ciertas formas de organización del trabajo que conducen a un análisis y desarrollo limitados de los perfiles de puesto, los manuales de funciones o las responsabilidades del personal administrativo contribuyen a estos efectos negativos, particularmente en el contexto de las pequeñas y medianas empresas. Esta interpretación constituye el punto de partida para el análisis desarrollado en esta investigación.

Categorías del análisis de la evidencia científica

Una vez caracterizado el corpus documental, se llevó a cabo un proceso de lectura analítica y comparación constante de los hallazgos reportados en cada uno de los estudios seleccionados. Este procedimiento permitió identificar patrones de información que trascendían los resultados individuales de cada investigación y revelaban relaciones recurrentes entre las variables estudiadas. Como resultado de este proceso, fue posible reconocer un conjunto de categorías temáticas que abarcaban la mayor parte de la evidencia científica disponible. Estas categorías no se definieron de manera arbitraria, sino que surgieron de la convergencia de los hallazgos en los documentos analizados y su relación con la pregunta de investigación y los objetivos establecidos en la monografía. En primer lugar, la

evidencia mostró que las condiciones organizativas constituyen el eje central del que se originan las exigencias laborales, lo que posteriormente repercute en la salud mental de los trabajadores. Dentro de este grupo, se identificaron aspectos relacionados con el diseño del trabajo, la distribución de responsabilidades, la organización de las tareas y la asignación de recursos elementos que se presentan de manera recurrente en la mayoría de los estudios revisados.

A partir de estas condiciones organizativas, surgieron dos categorías de especial interés para esta investigación: la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones. Aunque ambas se abordaron con enfoques conceptuales diferentes, la revisión estableció que comparten un origen organizativo común y que suelen aparecer en situaciones en las que la distribución de responsabilidades excede la capacidad operativa del trabajador o carece de una delimitación clara de las funciones. De igual manera, la literatura muestra que estas condiciones organizativas están estrechamente relacionadas con diversas manifestaciones de deterioro de la salud mental, en particular el estrés laboral, el agotamiento emocional, el síndrome de agotamiento (burnout), la ansiedad y la disminución del bienestar psicológico. Si bien la fuerza de estas asociaciones varía entre los distintos estudios, la tendencia general muestra una convergencia significativa en cuanto a la influencia de la organización del trabajo en la salud de los trabajadores. Por último, un análisis transversal revela una limitación significativa en la investigación específica sobre el personal administrativo en las pymes, así como diferencias en la comprensión de conceptos como la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones.

El proceso de categorización reveló que las variables identificadas en los estudios revisados no representan fenómenos aislados, sino más bien componentes de un mismo proceso organizacional. Las categorías que surgieron muestran que la organización del trabajo constituye el eje central de la evidencia, ya que las decisiones relacionadas con el

diseño de los puestos de trabajo, la distribución de responsabilidades y la disponibilidad de recursos condicionan la forma en que se configuran las exigencias laborales y, por consiguiente, sus efectos sobre la salud mental. Esta estructura analítica permitió integrar investigaciones desarrolladas en diversos contextos organizacionales sin perder la coherencia interpretativa y facilitó la identificación de patrones que trascienden los resultados particulares de cada estudio. Por lo tanto, las categorías propuestas no deben entenderse únicamente como una clasificación temática, sino como un modelo para comprender el fenómeno analizado.

La sobrecarga de rol y la multiplicidad de funciones como expresiones de las condiciones organizacionales

El análisis del corpus documental permitió determinar que la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones son dos de las condiciones organizativas que influyen con mayor frecuencia en el deterioro de la salud mental de los trabajadores. Aunque en la literatura se utilizan diferentes términos para referirse a estos fenómenos, la revisión muestra que ambos comparten un origen común relacionado con la forma en que las organizaciones distribuyen el trabajo, asignan responsabilidades y administran los recursos humanos.

Una de las conclusiones más recurrentes identificadas en los estudios analizados es que la sobrecarga de roles va más allá de la idea tradicional de una carga de trabajo elevada. La evidencia muestra que este fenómeno ocurre cuando las responsabilidades asignadas exceden la capacidad operativa del trabajador, ya sea debido al volumen de actividades, al desempeño simultáneo de funciones, a la incompatibilidad entre responsabilidades o a la ausencia de límites claramente definidos dentro del puesto. En consecuencia, la sobrecarga de funciones representa un desequilibrio entre las exigencias de la organización y los recursos disponibles para responder a ellas, más que un simple aumento en el número de tareas.

Por su parte, la multiplicidad de roles se describe como una condición que resulta de la expansión progresiva de las responsabilidades laborales. La literatura muestra que un solo trabajador puede asumir actividades que pertenecen a diferentes procesos organizacionales, incluso cuando estas funciones exceden las responsabilidades definidas originalmente para su puesto. Este fenómeno es especialmente visible en organizaciones con estructuras administrativas reducidas, donde la redistribución de funciones se utiliza a menudo como una estrategia para optimizar los recursos y satisfacer las demandas operativas sin aumentar el número de empleados.

Aunque algunos estudios analizan ambas variables de manera independiente, la mayor parte de la evidencia sugiere que se trata de fenómenos complementarios. La multiplicidad de roles aumenta la complejidad del trabajo al ampliar el número de responsabilidades que el empleado debe asumir, mientras que la sobrecarga de roles es la consecuencia del desequilibrio que surge cuando estas responsabilidades exceden la capacidad del puesto. Desde esta perspectiva, la literatura sugiere que ambas condiciones forman parte del mismo proceso organizacional, en el que la expansión continua de los roles fomenta la acumulación de exigencias y aumenta la probabilidad de experimentar sobrecarga laboral.

La revisión documental también reveló diferencias significativas en la forma en que los estudios interpretan la multitarea. Algunas publicaciones la presentan como una estrategia de flexibilidad organizacional que puede promover el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y la adaptabilidad de los trabajadores a los cambios en el entorno. Sin embargo, otras investigaciones sugieren que estos posibles beneficios dependen de la existencia de condiciones organizacionales adecuadas, tales como capacitación, disponibilidad de recursos, descripciones claras de los puestos de trabajo y reconocimiento del aumento de responsabilidades. Cuando estos elementos no están presentes, la multiplicidad de funciones

deja de representar una oportunidad de desarrollo y se convierte en un factor que aumenta las exigencias laborales y favorece la aparición de riesgos psicosociales.

Otro aspecto relevante identificado durante el análisis es la falta de uniformidad conceptual entre los estudios. Algunas investigaciones utilizan términos como ampliación del puesto de trabajo, versatilidad laboral, acumulación de funciones, intensificación del trabajo o multifuncionalidad de manera intercambiable para describir situaciones similares. Esta diversidad terminológica dificulta la comparación entre estudios y explica en parte las diferencias encontradas en la medición de estas variables. Sin embargo, más allá de la terminología diferente, la evidencia converge en reconocer que todas se refieren a procesos de reorganización laboral que modifican las responsabilidades asignadas a los trabajadores y transforman la forma en que estos experimentan las exigencias laborales.

Un hallazgo de especial interés para esta investigación se refiere al contexto en el que estos fenómenos son más frecuentes. Aunque la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones están documentadas en organizaciones de diversos sectores económicos, la literatura revisada muestra que estas condiciones cobran mayor relevancia en organizaciones con recursos limitados, en procesos de reestructuración o con personal reducido. En estos escenarios, la redistribución permanente de responsabilidades suele convertirse en una práctica común para mantener la continuidad operativa, una situación que aumenta la probabilidad de que un mismo trabajador desempeñe múltiples funciones simultáneamente. Esta tendencia es particularmente significativa para las pequeñas y medianas empresas. Si bien la revisión identificó un número limitado de estudios enfocados específicamente en este tipo de organización, las investigaciones disponibles coinciden en que las características estructurales de las PYMES favorecen la distribución de responsabilidades compartidas entre un número limitado de empleados.

Aunque la revisión identificó un número reducido de estudios realizados específicamente en este tipo de organización, los estudios disponibles coinciden en que las características estructurales de las PYMES favorecen la distribución de responsabilidades compartidas entre un número limitado de trabajadores. Como se mencionó, el personal administrativo suele asumir actividades relacionadas con diferentes áreas funcionales, tales como la gestión de documentos, recursos humanos, compras, servicio al cliente, apoyo financiero o procesos administrativos generales, lo que genera situaciones en las que la multiplicidad de funciones y la sobrecarga de roles se presentan simultáneamente. Aunque la literatura aún presenta diferencias conceptuales con respecto a su delimitación, existe un consenso creciente en reconocer que ambas condiciones representan mecanismos a través de los cuales la organización del trabajo puede influir en el bienestar psicológico de los trabajadores.

El análisis comparativo del corpus documental sugiere que la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones representan expresiones diferentes, aunque complementarias, del diseño organizacional del trabajo. Factores como la autonomía, el apoyo del liderazgo, la claridad en la definición de roles y la disponibilidad de recursos actúan como condiciones que modifican la intensidad del fenómeno; por lo tanto, la evidencia no permite afirmar que toda multiplicidad de funciones sea perjudicial. Lo que sí nos permite sostener es que su impacto depende de cómo la organización gestiona estas responsabilidades.

Asociación entre la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones y el deterioro de la salud mental

El análisis de la evidencia científica identificó una relación consistente entre las condiciones organizacionales analizadas y el deterioro de la salud mental de los trabajadores. Aunque los estudios revisados utilizan diferentes indicadores para evaluar este fenómeno, la

mayoría coincide en que la exposición prolongada a situaciones caracterizadas por la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones aumenta la probabilidad de desarrollar alteraciones en el bienestar psicológico, lo que afecta tanto la salud individual como el desempeño organizacional.

Una de las principales conclusiones de la revisión es que el deterioro de la salud mental no es un evento inmediato, sino más bien el resultado de un proceso progresivo de acumulación de exigencias laborales. La literatura describe cómo, cuando las responsabilidades asignadas superan constantemente los recursos disponibles para cumplirlas, los trabajadores comienzan a experimentar un aumento sostenido del estrés psicológico, inicialmente asociado con dificultades para manejar la carga de trabajo y, posteriormente, con manifestaciones de agotamiento físico y emocional. Por lo tanto, el estrés laboral se presenta como la consecuencia más ampliamente documentada en los estudios revisados.

La evidencia muestra que la combinación de múltiples responsabilidades, la presión para cumplir objetivos simultáneos, la ambigüedad en la definición de roles y la disponibilidad limitada de recursos generan un desequilibrio entre las exigencias laborales y la capacidad percibida para responder a ellas. Este desequilibrio favorece la activación continua de los mecanismos de respuesta al estrés que, cuando se mantienen durante períodos prolongados, afectan el bienestar psicológico y disminuyen la resiliencia del trabajador. También es evidente que la persistencia de estas condiciones favorece la aparición del agotamiento emocional.

Diversos estudios coinciden en describir que la exposición continua a altas exigencias organizacionales produce una disminución progresiva de la energía física y mental, acompañada de sentimientos de cansancio persistente, dificultad para mantener la concentración y una menor motivación hacia el trabajo. En este sentido, el agotamiento

emocional constituye un punto intermedio en el proceso de deterioro de la salud mental, que en muchos casos precede al desarrollo del síndrome de burnout.

De acuerdo con lo anterior, el análisis también identificó que el agotamiento profesional rara vez se explica como resultado de un solo factor. Por el contrario, los estudios revisados coinciden en que este síndrome surge de la interacción de múltiples condiciones organizacionales, entre las cuales la distribución inadecuada de responsabilidades es uno de los elementos más recurrentes. Además del estrés laboral y el agotamiento, la literatura reporta otras manifestaciones asociadas con el deterioro de la salud mental, entre ellas la ansiedad, los trastornos del sueño, la irritabilidad, la disminución de la satisfacción laboral, la fatiga crónica, las dificultades para tomar decisiones y la reducción del compromiso organizacional. Aunque la frecuencia con la que se abordan estos resultados varía entre los estudios, el conjunto de la evidencia revela un patrón común que apunta a una relación entre las condiciones organizacionales que afectan negativamente el bienestar psicológico de los trabajadores.

Otro hallazgo relevante se refiere al impacto organizacional de estos problemas. La revisión identificó que el deterioro de la salud mental no solo genera consecuencias individuales, sino que también afecta el funcionamiento de la organización a través de un mayor ausentismo, la rotación de personal, la disminución de la productividad, el deterioro del ambiente laboral y una mayor probabilidad de cometer errores durante la ejecución de las tareas. En este sentido, la literatura coincide en que la salud mental es un componente estratégico para la sostenibilidad organizacional y no solo una cuestión de salud individual del trabajador. Aunque la literatura revisada no permite establecer relaciones causales directas debido a la influencia de los estudios transversales, la consistencia de los hallazgos observados refuerza la evidencia de una asociación entre la sobrecarga de funciones, las responsabilidades múltiples y el deterioro de la salud mental. Esta convergencia sugiere que

estas condiciones organizacionales no son factores aislados, sino más bien componentes de un proceso continuo en el que el aumento sostenido de las exigencias laborales fomenta la aparición de estrés, agotamiento emocional, agotamiento profesional y otros problemas psicológicos.

La revisión documental respalda la idea de que el deterioro de la salud mental no depende exclusivamente de características individuales o de la capacidad de afrontamiento de los trabajadores, sino en las decisiones relacionadas con el diseño del trabajo, la distribución de responsabilidades y la asignación de funciones desempeñan un papel determinante en la configuración de estos riesgos.

Desde esta perspectiva, las estrategias de prevención deben orientarse hacia la gestión de las condiciones organizacionales, priorizando intervenciones que permitan equilibrar las demandas laborales con los recursos disponibles, fortalecer la claridad de los roles y evitar la acumulación progresiva de responsabilidades que caracteriza a numerosos contextos administrativos, especialmente en las pequeñas y medianas empresas. Todo esto nos lleva a que la exposición prolongada a demandas organizacionales que exceden la capacidad de respuesta del trabajador incrementa la tensión psicológica, reduce progresivamente los recursos de afrontamiento y favorece la aparición de síntomas de agotamiento cuando la organización no dispone de mecanismos suficientes de apoyo, reconocimiento o redistribución de responsabilidades.

Convergencias, divergencias y vacíos de la evidencia científica

La revisión y análisis documental permiten resaltar la influencia y el trabajo que desempeñan las condiciones organizacionales en los riesgos psicosociales y el deterioro de la salud mental de los trabajadores, teniendo en cuenta que los estudios fueron realizados en diferentes países y ámbitos laborales, lo cual nos lleva a un cambio progresivo en la manera

de comprender la salud mental ocupacional, desplazando el interés desde factores exclusivamente individuales hacia elementos relacionados con la gestión organizacional.

Otro aspecto sobre el cual existe un amplio consenso corresponde a la asociación entre el incremento sostenido de los requerimientos laborales y la aparición de alteraciones en la salud mental, independientemente de las diferencias metodológicas identificadas entre los estudios, la evidencia converge en señalar que la acumulación de responsabilidades, la ambigüedad en la definición de funciones, la presión por cumplir múltiples tareas simultáneamente y la limitada disponibilidad de recursos favorecen la aparición de estrés laboral, agotamiento emocional, burnout y otras manifestaciones del deterioro psicológico.

Esta coherencia refuerza la interpretación de que la sobrecarga de roles y los roles múltiples constituyen condiciones organizativas relevantes para comprender la dinámica de los riesgos psicosociales en el trabajo. Mientras que algunos estudios consideran los roles múltiples como una expresión de flexibilidad organizativa o versatilidad laboral, otros los interpretan como una condición asociada a la intensificación del trabajo o a la ampliación de funciones.

De manera similar, la sobrecarga de roles se define desde diversas perspectivas, entre las que se incluyen las responsabilidades excesivas, el conflicto de roles, la incompatibilidad entre roles y un desequilibrio entre los requisitos y los recursos. Esta heterogeneidad conceptual dificulta la comparación directa entre estudios y limita la posibilidad de establecer indicadores homogéneos para evaluar estos fenómenos. Estas divergencias también se hacen evidentes en la forma en que los estudios evalúan la multitarea.

Parte de la literatura reconoce que ampliar las responsabilidades puede fomentar el aprendizaje, la adquisición de nuevas habilidades y una mayor adaptabilidad organizacional. Sin embargo, la mayoría de las investigaciones coinciden en que estos beneficios solo son posibles cuando existen procesos adecuados de planificación, distribución del trabajo,

capacitación y apoyo institucional. Sin estas condiciones, la multitarea deja de ser una estrategia de desarrollo organizacional y se convierte, en cambio, en un factor que aumenta las exigencias laborales y la exposición a riesgos psicosociales. Esta diferencia de interpretación demuestra que el impacto de la multitarea depende no solo del número de tareas asignadas, sino también del contexto organizacional en el que se desarrollan.

Otro hallazgo relevante se refiere a los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el síndrome de agotamiento. La revisión documental muestra que la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones siguen siendo variables que se abordan de manera secundaria en las investigaciones centradas en categorías más amplias. En consecuencia, persisten las limitaciones para comprender específicamente la interacción entre ambas condiciones organizativas y su influencia en la salud mental. El personal administrativo sigue siendo una población subrepresentada en la literatura científica. La mayoría de las investigaciones privilegian el estudio de los profesionales de la salud, los docentes, el personal de atención médica o los trabajadores de servicios, lo que nos ha permitido consolidar un amplio conocimiento sobre estos grupos ocupacionales. Sin embargo, las funciones que desempeña el personal administrativo presentan características organizativas particulares que justifican un análisis diferenciado, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, donde la acumulación de funciones es una práctica frecuente derivada de limitaciones estructurales y presupuestarias.

La evidencia analizada demuestra que los conocimientos científicos disponibles han avanzado significativamente en la comprensión de los riesgos psicosociales derivados de las condiciones de organización del trabajo. Sin embargo, también resalta la necesidad de seguir investigando la sobrecarga de roles y las funciones múltiples en contextos organizacionales poco explorados, particularmente en las pequeñas y medianas empresas y entre el personal administrativo. Estas lagunas no disminuyen la solidez de la evidencia encontrada; por el

contrario, orientan nuevas líneas de investigación y refuerzan la relevancia de esta monografía al integrar críticamente el conocimiento disponible sobre un fenómeno que continúa consolidándose en la literatura científica. El análisis identificó un amplio consenso respecto a la influencia de las condiciones organizacionales en la salud mental. Sin embargo, la revisión también reveló diferencias relacionadas con la intensidad de los efectos observados y los factores que median esta relación, estas discrepancias no representan necesariamente contradicciones entre los estudios, sino que reflejan la influencia del contexto organizacional, las características de las muestras y las metodologías empleadas. Además, la revisión identificó brechas significativas, en particular la escasez de investigaciones enfocadas en el personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas y la disponibilidad limitada de estudios longitudinales que permitan comprender la evolución del fenómeno a lo largo del tiempo, debido a esto la contribución de esta investigación no radica en cuestionar la evidencia existente, sino más bien en integrarla críticamente para ofrecer una interpretación que posicione la organización del trabajo como el principal elemento explicativo de la relación entre la sobrecarga de roles, la multitarea y el deterioro de la salud mental.

Modelo integrador derivado del análisis del corpus documental

Más allá de la identificación de asociaciones entre variables, el análisis integrado del corpus documental nos permitió reconocer una secuencia explicativa que recorre la mayor parte de la investigación revisada. Aunque los estudios utilizan diferentes términos para describir condiciones organizativas como los requisitos del puesto, la sobrecarga laboral, el conflicto de roles, la ampliación de funciones o la intensificación del trabajo, la evidencia coincide en que estos fenómenos pueden entenderse como manifestaciones de un mismo proceso organizativo relacionado con la forma en que las empresas diseñan, distribuyen y

gestionan el trabajo. Desde esta perspectiva, la multiplicidad de funciones constituye el mecanismo mediante el cual el contenido de un puesto de trabajo se amplía progresivamente, mientras que la sobrecarga de roles representa el desequilibrio que surge cuando las responsabilidades asignadas exceden la capacidad operativa del trabajador o los recursos organizacionales disponibles para cumplirlas. Este desequilibrio aumenta el deterioro psicológico, favoreciendo la aparición de estrés laboral y, cuando se mantiene durante un período prolongado sin mecanismos de apoyo organizacional adecuados, incrementa la probabilidad de desarrollar agotamiento emocional y el síndrome de burnout.

El análisis comparativo también reveló que esta secuencia no se da de manera uniforme en todos los contextos organizacionales; variables como la autonomía para realizar tareas, el apoyo del liderazgo, la claridad en la definición de roles, el reconocimiento institucional y la disponibilidad de recursos actúan como factores moderadores que pueden disminuir o intensificar el impacto de la sobrecarga de roles en la salud mental. Por lo tanto, la disminución del bienestar psicológico no debe interpretarse como una consecuencia inevitable de la multiplicidad de roles, sino más bien como el resultado de la interacción entre las exigencias organizacionales y los recursos que la organización proporciona al empleado.

Sin embargo, la revisión nos permite interpretar que la relación entre la sobrecarga de roles, la multiplicidad de funciones y la salud mental puede entenderse como un proceso organizacional dinámico, en el que las decisiones relacionadas con el diseño del trabajo condicionan las exigencias del rol y, posteriormente, la aparición de diferentes manifestaciones de deterioro psicológico. Esta interpretación constituye la principal contribución integradora de la presente investigación y orienta el análisis desarrollado en el capítulo de discusión.

Discusión

La revisión documental realizada permitió integrar evidencia científica proveniente de diferentes contextos organizacionales, disciplinas y enfoques metodológicos para comprender la relación entre la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones y el deterioro de la salud mental del personal administrativo. Más allá de confirmar la existencia de una asociación entre estas variables, el análisis realizado evidencia que dicha relación responde a procesos organizacionales complejos, influenciados por las características estructurales de las empresas, la forma en que se distribuyen las responsabilidades y los recursos disponibles para desarrollar el trabajo. En este sentido, la discusión no pretende reiterar los resultados obtenidos, sino interpretarlos a la luz de los modelos teóricos revisados y de la evidencia empírica analizada, este ejercicio permite identificar los mecanismos que explican las asociaciones encontradas, reconocer los aspectos en los que la literatura presenta consensos o discrepancias y valorar las implicaciones que estos hallazgos tienen para la Seguridad y Salud en el Trabajo, particularmente en el contexto de las pequeñas y medianas empresas.

La naturaleza de la relación entre las condiciones organizacionales y la salud mental

Uno de los hallazgos más recurrentes de la revisión bibliográfica fue que la relación entre las condiciones organizacionales y la salud mental no puede explicarse como un fenómeno lineal ni atribuirse únicamente a las características individuales de los trabajadores. Aunque esta idea aparece repetidamente en la literatura reciente, el análisis comparativo de los estudios reveló que el factor determinante no es solo la cantidad de trabajo asignado, sino también la forma en que las organizaciones estructuran las responsabilidades, distribuyen los recursos y definen los límites de las funciones laborales. Esta interpretación está respaldada por diversos estudios incluidos en la revisión bibliográfica. Capera Ávila et al., (2026) al analizar los factores asociados al síndrome de burnout en asesores de un centro de contacto,

identificaron que el agotamiento emocional estaba estrechamente relacionado con la acumulación sostenida de exigencias organizacionales y con la percepción de escaso control sobre las tareas asignadas; en una dirección similar, Salazar (2026), al estudiar al personal administrativo universitario, evidenció que la exposición continua a riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo se asociaba con alteraciones en la salud mental, especialmente cuando coexistían múltiples demandas laborales y una limitada disponibilidad de recursos para atenderlas. A estos hallazgos se suma el trabajo de Hou Cáceres y García Espinoza (2026), quienes concluyen que la sobrecarga laboral constituye un elemento central para los riesgos psicosociales al incrementar de manera progresiva la presión sobre el trabajador.

Aunque estos estudios se desarrollaron en contextos diferentes, presentan un punto de coincidencia relevante: todos coinciden en que los efectos psicológicos no aparecen de inmediato como consecuencia del aumento de las tareas, sino como resultado de una exposición prolongada a condiciones organizativas que generan un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad real para responder a ellas. Esta convergencia sugiere que el mecanismo explicativo no es el volumen de actividades en sí mismo, sino la alteración del equilibrio entre las exigencias laborales y los recursos organizacionales disponibles. Esta interpretación concuerda con el modelo de Demanda-Control de Karasek y Theorell, el cual postula que los niveles más altos de estrés se producen cuando aumentan las exigencias psicológicas al tiempo que disminuye la capacidad del trabajador para controlar la forma en que realiza sus actividades.

Sin embargo, la información analizada en esta revisión nos permite ampliar esta perspectiva. Los estudios revisados muestran que, en el caso de las pymes, el aumento de las exigencias depende no solo de la intensidad del trabajo, sino también de procesos como la expansión informal de funciones, la falta de responsabilidades claramente definidas y la

redistribución constante de tareas entre un número reducido de trabajadores. Por ello, la sobrecarga de roles surge como una manifestación de las decisiones organizativas que modifican el contenido del trabajo sin ajustar necesariamente los recursos disponibles para realizarlo. También se identificaron elementos que sugieren una interpretación más matizada. García González et al. (2020)al estudiar los riesgos psicosociales en las profesoras de universidades virtuales, observaron que la presencia de múltiples responsabilidades no producía los mismos efectos en todos los casos. Los investigadores determinaron que variables como la autonomía, el apoyo institucional y la posibilidad de organizar el horario de trabajo reducían significativamente la percepción de sobrecarga. De manera similar, Melgar Cueva et al., (2024) señalaron que la percepción de los riesgos psicosociales variaba según la disponibilidad de recursos organizacionales, la claridad en la asignación de funciones y la comunicación dentro de la organización. Estos hallazgos nos permiten introducir un elemento de análisis que no siempre se menciona explícitamente en la literatura: la existencia de variables moderadoras. La revisión sugiere que factores como la autonomía en la ejecución de tareas, el apoyo del liderazgo, la claridad de roles, la disponibilidad de recursos y el reconocimiento institucional modifican la intensidad con la que la sobrecarga de roles y la multitarea afectan la salud mental. En otras palabras, una misma condición organizacional puede generar consecuencias diferentes dependiendo de los recursos que la organización proporcione para abordarla.

Desde esta perspectiva, también es posible identificar variables mediadoras que ayuden a comprender el proceso mediante el cual las condiciones organizacionales afectan, en última instancia, al bienestar psicológico. La revisión reveló que la acumulación de tareas no conduce directamente a un deterioro de la salud mental; entre estos dos fenómenos suelen intervenir procesos como el aumento del estrés percibido, el agotamiento emocional, la disminución de la satisfacción laboral y la percepción de un desequilibrio entre el esfuerzo y

la recompensa. Este enfoque concuerda con el modelo propuesto por Siegrist, según el cual el impacto negativo del trabajo se intensifica cuando el esfuerzo realizado no recibe un reconocimiento proporcional por parte de la organización; sin embargo, limitar la explicación únicamente a estos modelos sería insuficiente.

Una de las contribuciones de esta monografía es precisamente destacar que la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones representan mecanismos organizacionales específicos a través de los cuales se incrementan las exigencias laborales; mientras que los modelos clásicos describen las consecuencias derivadas del desequilibrio entre exigencias, control y recompensas, la revisión documental nos permite comprender con mayor precisión cómo ciertas decisiones relacionadas con el diseño del trabajo generan las condiciones que favorecen este desequilibrio. En este sentido, el análisis no contradice los modelos teóricos tradicionales, sino que más bien los complementa al incorporar una mirada centrada en la organización del trabajo y en las dinámicas propias de las pequeñas y medianas empresas.

Por último, aunque la mayoría de los estudios respaldan la existencia de esta asociación, el predominio de los diseños transversales exige una interpretación cautelosa de los hallazgos. La consistencia observada en diferentes contextos refuerza la credibilidad de la relación identificada; sin embargo, no nos permite concluir que la sobrecarga de roles y las múltiples responsabilidades constituyan, por sí solas, la causa del deterioro de la salud mental. Los factores personales, familiares y organizacionales interactúan simultáneamente, por lo que las conclusiones de esta revisión deben entenderse como evidencia sólida de asociación, más que como una demostración definitiva de causalidad.

Especificidad del fenómeno en las pequeñas y medianas empresas y en el personal administrativo

La relación entre la estructura de las PYMES y la salud mental de su personal administrativo plantea un debate fundamental entre algunos aspectos organizacionales, ¿es la multiplicidad de funciones una amenaza directa para el bienestar del trabajador o se trata de una estrategia de flexibilidad cuyo impacto negativo depende de la gestión interna?

Por un lado, investigaciones enfocadas en la dinámica operativa de las pequeñas empresas, como las de Sánchez Rojas, Cortés Orjuela, y Rodríguez Mayorquín (2022). Obregón Cañón y Zuluaga (2022), y Capera Ávila et al., (2026)sostienen que la acumulación de roles donde un mismo empleado debe entre rotas entre varios roles como son, compras, facturación o actividades de asistencia contable, talento humano, actividades administrativas, algunas veces de HSE y atención al cliente constituye una fuente primaria de sobrecarga y desgaste emocional; la falta de límites claros en los perfiles no solo fragmenta la atención del trabajador, sino que afecta la satisfacción laboral y aumenta las tasas de rotación, tal como lo constatan Ariza Chacon, Acevedo Ramon, Candie Yance, y Cruz Garzon (2023); adicionalemente esta estructuracion reducida de las PYMES contribuye a una reduccion u optimizacion de los costos destinados al recurso humano de la organización sin tomar en cuenta los riesgos psiccosociales que representan.

Por otro lado, una percepción de otros autores como García González et al. (2020) y Melgar Cueva et al., (2024), cuestiona que las diversidades de actividades sean perjudiciales en todos los casos. Sus hallazgos demuestran que la ampliación de funciones puede interpretarse en desarrollo de competencias y aprendizaje continuo, siempre que la organización provea autonomía, canales de comunicación claros y un liderazgo de soporte, para estos autores, el problema no esta en la cantidad de tareas asignadas, sino en la ausencia de recursos organizacionales para afrontarlas, al realizar un contraste de las posturas de los

autores, se observa que la vulnerabilidad del personal administrativo en las PYMES no se debe al tamaño de la empresa, sino a un fallo de diseño estructural, mientras que en las grandes corporaciones la división del trabajo actúa como un filtro protector frente a la ambigüedad de rol, en las pequeñas empresas la flexibilidad suele implementarse como una medida ante restricciones presupuestales, prescindiendo de mecanismos formales de planificación. La brecha entre exigir multifuncionalidad y no otorgar autonomía es, precisamente, el espacio donde nace la ansiedad y el agotamiento.

En mi opinión, el verdadero desafío que enfrenta este sector radica en superar la falsa dicotomía entre eficiencia financiera y bienestar humano. Exigirle a una pequeña empresa que divida las tareas con el mismo detalle que una gran corporación resulta imposible; sin embargo, asumir que la sobrecarga es un "costo inevitable" del crecimiento es un error estratégico costoso.

El personal administrativo ocupa un rol transversal único ya que es el tejido conjuntivo que conecta los procesos operativos, financieros y humanos de la empresa. Negar la complejidad de esta posición sometida a interrupciones constantes y prioridades encontradas compromete no solo la salud mental del individuo, sino la estabilidad misma de la organización. Por ello, la solución debe trascender la visión tradicional de los riesgos psicosociales. No basta con diagnosticar el estrés a posteriori; se requiere dotar a las PYMES de modelos de gestión flexibles pero estructurados, donde la ampliación de funciones venga acompañada de capacitación explícita, reconocimiento institucional y, sobre todo, una delimitación clara de prioridades que le devuelva al trabajador el control sobre su entorno laboral.

Implicaciones para la Seguridad y Salud en el Trabajo y las PYMES

Los resultados van más allá de identificar una asociación entre la sobrecarga de roles, la multitarea y la salud mental, ya que aportan elementos para orientar la gestión preventiva dentro del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional (SGSSO), especialmente en organizaciones con recursos limitados, como las pequeñas y medianas empresas. En este sentido, la revisión destaca que la gestión de los riesgos psicosociales no puede limitarse a la aplicación periódica de la batería de evaluaciones establecida por la Resolución 2404 de 2019, ni a la implementación de intervenciones dirigidas exclusivamente a fortalecer las habilidades individuales.

La principal implicación es reconocer que la prevención de los riesgos psicosociales no debe centrarse únicamente en abordar sus consecuencias, como el estrés laboral o el síndrome de agotamiento, sino más bien en intervenir en las condiciones organizativas que favorecen su aparición, especialmente aquellas relacionadas con el diseño de los puestos de trabajo, la distribución de responsabilidades y la planificación del trabajo. Este enfoque es particularmente relevante en las pymes colombianas, donde las limitaciones presupuestarias y la falta de estructuras administrativas especializadas suelen dar lugar a que un solo empleado administrativo asuma responsabilidades en materia de recursos humanos, compras, facturación, servicio al cliente, archivo y apoyo financiero.

La información consultada sugiere que esta práctica, en sí misma, no constituye un riesgo; el problema surge cuando esta ampliación de funciones ocurre sin mecanismos paralelos para establecer prioridades, asignar tiempo, definir responsabilidades o contar con los recursos necesarios para llevar a cabo estas actividades. Por lo tanto, las estrategias preventivas deben adaptarse a las características estructurales de estas organizaciones y dar prioridad a intervenciones de bajo costo, altamente viables y fáciles de implementar.

En las organizaciones con menos de cincuenta empleados y sin un departamento formal de recursos humanos, un primer paso consiste en reforzar la claridad de las funciones mediante la actualización periódica de las descripciones de puestos. Esta actividad puede llevarse a cabo trimestralmente mediante reuniones estructuradas de aproximadamente quince minutos entre el propietario, el gerente o el supervisor inmediato y cada trabajador administrativo, con el fin de revisar las funciones que se desempeñan realmente, identificar las tareas incorporadas con el tiempo y redefinir las prioridades cuando sea necesario. Esta práctica concuerda con las propuestas de Sánchez Rojas et al. (2022), quienes demostraron que organizar y definir los roles es una estrategia viable para reducir la carga de trabajo en una pyme colombiana. Además, la distribución de responsabilidades puede reforzarse mediante herramientas sencillas, como las matrices RACI simplificadas, que establecen quién es responsable de llevar a cabo una actividad, quién rinde cuentas de sus resultados, a quién se debe consultar y a quién solo se le debe informar. Estas matrices pueden crearse utilizando hojas de cálculo convencionales o formatos impresos, sin necesidad de adquirir software especializado, y permiten reducir la duplicación de tareas, disminuir la ambigüedad de funciones y facilitar la coordinación entre los procesos administrativos.

Otra estrategia viable consiste en incorporar reuniones operativas breves, semanales, de entre veinte y treinta minutos, dirigidas por el gerente o el supervisor de área, enfocadas exclusivamente en revisar la distribución de actividades de la semana, identificar aumentos inesperados en la carga de trabajo y redistribuir las tareas cuando un empleado desempeña simultáneamente responsabilidades críticas. Si bien esta medida representa una intervención sencilla, algunos estudios muestran que la comunicación clara, el apoyo del liderazgo y la capacidad de reorganizar las tareas con prontitud son factores que disminuyen la probabilidad de que el desempeño de múltiples roles derive en una sobrecarga de roles.

Desde esta perspectiva, los resultados de la revisión adquieren especial relevancia durante la fase de Planificar del ciclo PHVA. El Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 establecen que la planificación del SG-SST debe fundamentarse en la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la definición de controles acordes con las condiciones reales de trabajo. Estas acciones pueden incorporarse de manera progresiva dentro del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) del SG-SST el cual se observa en el decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 lo cual indican que debe fundamentarse en la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la definición de controles acordes con las condiciones reales de trabajo. Durante la fase de Planificar, la empresa puede identificar cargos con acumulación de funciones, revisar perfiles de cargo y definir criterios para la distribución de responsabilidades. En la fase de hacer, pueden implementarse las descripciones de cargo actualizadas, las matrices RACI y las reuniones periódicas de seguimiento. Posteriormente, en la etapa de verificar, resulta pertinente incluir indicadores sencillos como el número de funciones adicionales asignadas, las horas extraordinarias realizadas por el personal administrativo, el ausentismo asociado a causas relacionadas con salud mental y los resultados obtenidos en la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Finalmente, durante la fase de Actuar, la organización puede ajustar la distribución de tareas, redefinir procesos administrativos y fortalecer los mecanismos de apoyo cuando los indicadores evidencien incrementos sostenidos de la carga laboral.

La principal fortaleza de estas propuestas radica en su viabilidad para las PYMES. Ninguna requiere inversiones significativas en infraestructura tecnológica ni la contratación de consultores externos; por el contrario, se fundamentan en herramientas administrativas de uso cotidiano, reuniones de corta duración y procesos de mejora continua que pueden ser liderados directamente por el propietario, gerente o responsable del SG-SST. En este sentido, la revisión documental no solo confirma la importancia de intervenir las condiciones

organizacionales asociadas con la sobrecarga de rol, sino que también demuestra que existen alternativas preventivas compatibles con las restricciones económicas y estructurales que caracterizan a la mayoría de las pequeñas y medianas empresas colombianas.

Calidad metodológica de la evidencia, limitaciones y proyección del conocimiento

La interpretación de los hallazgos obtenidos en la presente monografía debe realizarse considerando las características metodológicas del corpus documental analizado. Aunque la revisión permitió identificar una tendencia consistente respecto a la asociación entre la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones y el deterioro de la salud mental, la fortaleza de esta evidencia depende, en gran medida, del diseño metodológico de las investigaciones primarias que la sustentan. En este sentido, el análisis crítico del corpus documental constituye un ejercicio necesario para valorar el alcance de las conclusiones y reconocer las oportunidades de fortalecimiento de la investigación futura. Uno de los aspectos más relevantes identificados durante la revisión fue el predominio de estudios cuantitativos; investigaciones como las desarrolladas por Flores Tesillo y Ruíz Martínez (2018), García González et al. (2020) Salazar (2026) y Hou-Cáceres y García Espinoza (2026) permitieron establecer asociaciones estadísticamente significativas entre diferentes condiciones organizacionales y variables relacionadas con la salud mental. Sin embargo, la naturaleza transversal de estos diseños limita la posibilidad de establecer relaciones causales entre las variables estudiadas, ya que la información se obtiene en un único momento y no permite conocer la evolución temporal del fenómeno.

Esta característica metodológica tiene implicaciones directas sobre la interpretación de los resultados de la presente revisión, la consistencia observada entre los estudios fortalece la existencia de una asociación entre la sobrecarga de rol, la multiplicidad de funciones y el deterioro de la salud mental; no obstante, resulta metodológicamente más sensato afirmar que

la evidencia demuestra una relación sólida, antes que establecer una relación causal definitiva, esta precisión adquiere especial importancia dentro del campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo, donde múltiples factores individuales, organizacionales y sociales interactúan simultáneamente sobre el bienestar psicológico de los trabajadores.

Otro aspecto recurrente es el uso predominante de instrumentos de autoinforme para evaluar tanto los factores psicosociales como las variables relacionadas con la salud mental. Los cuestionarios sobre estrés laboral, agotamiento, clima organizacional o percepción de la carga de trabajo constituyeron la principal fuente de información en la mayoría de los estudios revisados. Aunque estos instrumentos cuentan con procesos de validación psicométrica adecuados y son herramientas ampliamente utilizadas en la investigación laboral, también pueden introducir sesgos derivados de la percepción individual, el estado emocional del participante o la deseabilidad social. Las asociaciones identificadas reflejan principalmente cómo los trabajadores experimentan sus condiciones laborales, lo cual es un aporte valioso para comprender el fenómeno, pero no necesariamente una medición objetiva de la organización del trabajo.

Se identificó el uso frecuente de muestras de conveniencia, especialmente en investigaciones realizadas en organizaciones específicas o dentro de contextos institucionales particulares. Esta característica fue evidente en varias tesis incluidas en el corpus documental, así como en investigaciones llevadas a cabo en instituciones educativas, organizaciones de salud y empresas privadas. Si bien estos estudios aportan argumentos relevantes para comprender el fenómeno en escenarios específicos, la limitada diversidad de las muestras restringe la posibilidad de generalizar los resultados a todos los contextos organizacionales.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), esta limitación es especialmente importante, dado que la documentación disponible sigue centrándose en sectores económicos específicos y no refleja plenamente la heterogeneidad dentro del

universo de las PYMES. A estas limitaciones metodológicas se suma la escasez de estudios longitudinales. La falta de investigaciones que sigan a los trabajadores durante períodos prolongados dificulta comprender cómo evolucionan la sobrecarga de roles y la multitarea a lo largo del tiempo, y cuáles son los mecanismos por los que estas condiciones organizacionales favorecen el desarrollo de trastornos de salud mental. En consecuencia, siguen sin resolverse cuestiones como la duración necesaria de la exposición, la influencia de los procesos de adaptación y la posible reversibilidad de los efectos cuando se modifican las condiciones organizativas. Estos aspectos representan una importante oportunidad para futuras investigaciones y fortalecerían el conjunto de evidencia disponible.

Además de las limitaciones metodológicas de los estudios primarios, esta revisión bibliográfica también presenta algunas restricciones que deben reconocerse. En primer lugar, la estrategia de búsqueda se centró en publicaciones de 2015 a 2026, una decisión motivada por el deseo de analizar evidencia reciente y relevante para el contexto actual de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Si bien esta limitación facilitó un análisis actualizado, también pudo haber excluido investigaciones anteriores que contribuyeron al desarrollo conceptual del fenómeno. Sin embargo, esta limitación se compensó parcialmente con la inclusión de autores clásicos como Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosentha (1964), Rizzo, House y Lirtzman (1970), Karasek y Theorell, y Siegrist, cuyas contribuciones proporcionaron un contexto histórico para la evolución del conocimiento sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales. Del mismo modo, se debe considerar el posible sesgo de las publicaciones, es decir, la mayor probabilidad de encontrar estudios con resultados estadísticamente significativos en comparación con estudios cuyos hallazgos no mostraron asociaciones relevantes. La revisión se basó principalmente en artículos científicos publicados y trabajos académicos disponibles en repositorios institucionales; por lo tanto, es posible que durante la búsqueda no se hayan encontrado investigaciones no publicadas o con resultados diferentes.

Esta situación podría dar lugar a una percepción de mayor consenso entre los estudios analizados, un aspecto que debe tenerse en cuenta al evaluar la solidez de la evidencia.

Por otro lado, un aspecto que merece atención es la literatura gris. Si bien la inclusión de tesis del Repositorio Institucional de la Universidad Agustiniana enriqueció la comprensión del contexto colombiano y permitió incorporar la investigación aplicada en el ámbito organizacional, es posible que los informes técnicos, los documentos institucionales, las investigaciones desarrolladas por administradores de riesgos laborales o los estudios no indexados no hayan sido identificados mediante la estrategia de búsqueda utilizada. La incorporación sistemática de este tipo de documentos podría brindar una visión complementaria del fenómeno, particularmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, donde gran parte de la información permanece fuera de las bases de datos científicas tradicionales.

Durante el proceso de revisión, se observó que términos como sobrecarga de roles, sobrecarga laboral, multiplicidad de funciones, versatilidad, ampliación del puesto de trabajo o intensificación del trabajo se utilizaban con alcances diferentes según el contexto y el enfoque teórico de cada investigación. Esta diversidad conceptual dificultó la comparación directa entre algunos estudios y requirió un proceso interpretativo para identificar elementos comunes entre ellos. Aunque esta situación no invalida las conclusiones alcanzadas, sí pone de relieve la necesidad de avanzar hacia definiciones más homogéneas que faciliten la comparación de resultados y el desarrollo de nuevas investigaciones.

A partir de este panorama general, es pertinente esbozar algunas proyecciones sobre el desarrollo futuro del conocimiento. En primer lugar, sería recomendable promover estudios longitudinales que nos permitan comprender la evolución temporal de la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones, identificando los procesos mediante los cuales estas condiciones organizativas influyen en la salud mental. Además, la incorporación de

metodologías mixtas podría enriquecer la comprensión del fenómeno al integrar la medición cuantitativa de los riesgos psicosociales con el análisis cualitativo de las experiencias de los trabajadores y las dinámicas organizativas. Asimismo, la revisión destaca la necesidad de ampliar la investigación en las pequeñas y medianas empresas, particularmente entre el personal administrativo, cuya realidad sigue estando insuficientemente representada en la literatura científica. Los estudios comparativos entre empresas de diferentes tamaños, sectores económicos y niveles de formalización permitirían identificar con mayor precisión los factores que aumentan o disminuyen el impacto de la sobrecarga de roles y la multiplicidad de funciones en la salud mental. Estas estrategias contribuirían a consolidar un conjunto de evidencia más sólido y facilitarían el diseño de intervenciones organizacionales basadas en un conocimiento científico de mayor calidad.

Conclusiones

Esta investigación permite afirmar que la literatura científica ha avanzado de manera firme en demostrar el impacto de la organización del trabajo sobre la salud mental. Sin embargo, el análisis documental pone en evidencia algo importante, la gran mayoría de los estudios se han realizado en sectores como la salud, la educación o la gran industria. Existe un vacío notable en torno al personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas. En el contexto de las PYMES, la ampliación de tareas no es una excepción, sino la regla operativa diaria, lo cual hace referencia a que la acumulación de actividades laborales en estas empresas para el personal administrativo se origina por recortes presupuestales, falta de personal estructurado o la asignación de responsabilidades sin delimitación clara, convirtiendo la capacidad en el modo predeterminado de trabajo

Uno de los hallazgos más relevantes de este análisis es que la relación entre la multiplicidad de funciones y el deterioro de la salud mental no funciona como una regla matemática directa ni inevitable. La literatura revisada desde diagnósticos organizacionales como el de Sánchez Rojas et al. (2022) hasta evaluaciones psicométricas como la de Miguel Vidal y Velázquez Narváez (2024) demuestra que la sobrecarga opera según cómo esté diseñada la empresa. Asumir distintas responsabilidades no es perjudicial por sí solo; el verdadero riesgo psicosocial aparece cuando esa acumulación de tareas se exige sin autonomía, sin claridad en las prioridades, sin apoyo del liderazgo y sin los recursos necesarios. La discusión, por tanto, debe desplazarse al problema no es cuántas tareas hace un trabajador, sino bajo qué condiciones organizacionales las ejecuta.

En este sentido, autores como García González et al. (2020) y Melgar Cueva et al. (2024) realizan un aporte crucial que cuando existen procesos claros de comunicación, apoyo institucional y reconocimiento, la diversidad de funciones puede transformarse en una oportunidad de aprendizaje y desarrollo. En cambio, cuando la acumulación de roles

responde únicamente a recortes de presupuesto o a la falta de personal, la falta de control sobre el trabajo se convierte en una afectación directa para ansiedad y agotamiento emocional, a esta estructura se suma una transformación sociocultural que el sector empresarial suele ignorar que es la evolución de las expectativas laborales, muchas pequeñas empresas continúan operando bajo esquemas tradicionales, sin percatarse de que las nuevas generaciones han transformado su relación con el trabajo, tendencias sociales con una percepcion laboral independiente y la búsqueda de mayor autonomía reflejan que la población joven rechaza las estructuras laborales rígidas o autoritarias. Si los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) han evolucionado para priorizar la prevención integral, el tejido empresarial especialmente el de las PYMES debe evolucionar al mismo ritmo; la falta de adaptación a estas nuevas realidades explica por qué muchas pequeñas empresas siguen sin dimensionar el riesgo psicosocial como una amenaza real para su sostenibilidad.

Adicionalmente, los hallazgos confirman que el tamaño de la organización no es el factor determinante del riesgo psicosocial, sino la calidad del respaldo organizacional; si la estrategia de una PYME requiere un perfil administrativo multifuncional, la empresa está en la obligación de acompañar esa exigencia con las herramientas, la capacitación y el fortalecimiento de competencias adecuados, y claramente garantizar estos recursos es la única vía para prevenir la frustración, la ansiedad y el desgaste psicológico.

En conclusión, esta monografía ofrece una mirada integradora sobre un grupo de trabajadores los cuales hay una exposición reducida en la literatura: el personal administrativo de las PYMES. Al conectar la falta de diseño de los puestos con los cambios en las dinámicas sociales actuales, esta revisión demuestra que cuidar la salud mental en la pequeña empresa exige trascender el cumplimiento formal del SG-SST para construir entornos de trabajo claros, adaptados a la realidad presente y genuinamente humanos.

Líneas futuras de investigación

Línea prioritaria 1. Evaluación de intervenciones organizacionales dentro del SG-SST

Problema a investigar. Existe escasa evidencia sobre la efectividad de las intervenciones dirigidas a reducir la sobrecarga de rol mediante cambios en la organización del trabajo.

Justificación. La mayoría de las investigaciones identifica el problema, pero pocas evalúan el impacto de las acciones implementadas para mitigarlo.

Diseño metodológico sugerido. Estudios cuasiexperimentales o de investigación-acción que comparen organizaciones antes y después de implementar estrategias de rediseño de cargos, redistribución de funciones o fortalecimiento del ciclo PHVA dentro del SG-SST.

Contribución esperada. Proporcionar evidencia empírica que oriente la toma de decisiones en Seguridad y Salud en el Trabajo y fortalezca las prácticas preventivas basadas en resultados.

Línea prioritaria 2. Investigación cientifica específica en el riesgo psicosocial relacionado con el personal administrativo de PYMES del sector idustrial

Problema a investigar. El personal administrativo continúa siendo una población insuficientemente representada dentro de la literatura sobre riesgos psicosociales.

Justificación. Las características organizacionales de las PYMES difieren de las grandes empresas, por lo que extrapolar resultados puede conducir a interpretaciones incompletas.

Diseño metodológico sugerido. Estudios multicéntricos con muestras representativas de PYMES pertenecientes al sector industrial, incorporando variables como tamaño empresarial, nivel de formalización y estructura organizacional.

Contribución esperada. Generar conocimiento específico sobre los riesgos psicisociales que gereran en las PYMES al personal administrativo en el sector industrial.

Línea prioritaria 3. Estudios con metodologías mixtas sobre organización del trabajo y salud mental

Problema a investigar. La predominancia de investigaciones cuantitativas limita la comprensión de las experiencias subjetivas y de las dinámicas organizacionales que explican la sobrecarga de rol.

Justificación. La combinación de métodos cuantitativos y cualitativos permitiría comprender no solo la magnitud del fenómeno, sino también los procesos mediante los cuales se construyen las condiciones organizacionales que favorecen los riesgos psicosociales.

***Diseño metodológico sugerido*.** Diseños mixtos secuenciales que integren cuestionarios validados con entrevistas en profundidad, grupos focales y análisis documental de perfiles de cargo y manuales de funciones.

Contribución esperada. Profundizar en los mecanismos organizacionales que subyacen a la relación entre las demandas laborales y la salud mental, enriqueciendo el desarrollo teórico y metodológico del campo.

Referencias

Alemán Morales, A. (2025). El impacto de la precariedad laboral en la salud mental [Trabajo de fin de grado, Universidad de La Laguna].

Alzate Osorio, N. A., y Ortiz Culma, L. (2024). Bienestar laboral de los trabajadores en las empresas del sector manufacturero en Colombia [Trabajo de grado, Politécnico Grancolombiano].

Ariza Chacón, A., Acevedo Ramón, F., Candiek Yance, J. D., y Cruz Garzón, Y. P. (2023). Analizar las causas de rotación del personal administrativo en una empresa del sector público ubicada en Chicó Norte de Bogotá, entre los años 2022-2023 [Trabajo de especialización, Universitaria Agustiniana]. Repositorio Institucional Universitaria Agustiniana. https://backend.uniagustiniana.edu.co/server/api/core/bitstreams/db40b001-f28d-473e-84e2-7ba95551e489/content

Bernal Beltrán, L. D., y Cantor Bohada, M. A. (2021). Propuesta para la implementación del protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el Hogar de Paso María Salud de los Enfermos en la ciudad de Bogotá entre 2020-2021 [Trabajo de especialización, Universitaria Agustiniana]. Repositorio Institucional Universitaria Agustiniana. https://backend.uniagustiniana.edu.co/server/api/core/bitstreams/969b25b8-c332-4ca6-a217-293d306c253c/content

Bustamante Gastello, M., y Ferruzo Montani, P. G. (2024). El impacto de los procesos de reclutamiento y selección en el clima y satisfacción laboral de una Pyme del rubro servicios industriales del Cercado de Lima, 2024 [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Capera Ávila, M. C., Cuervo Mejía, L. V., Alarcón Osorio, M. A., y Maestre Guzmán, J. P. (2026). Factores asociados al síndrome de burnout: su impacto en el bienestar y desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá 2025 [Trabajo de grado, Universitaria Agustiniana]. Repositorio Institucional Universitaria Agustiniana. https://backend.uniagustiniana.edu.co/server/api/core/bitstreams/4ebd020e-79b3-4a70-8507-4c5afc99934a/content

Castillo Jiménez, M. J., y Véliz Quiñónez, J. M. (2025). Salud mental, prevalencia de estrés y ansiedad asociada al exceso de carga laboral por condiciones de trabajo en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Orellana [Trabajo de titulación de maestría, Universidad de Las Américas].

Cedillo Procel, J., Fernández Álvarez, D., Escobar Segovia, K., y Paz Barzola, D. (2024). Estrés laboral y burnout en personal administrativo de una universidad en El Oro. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 24(43).

Chavarría Mendoza, M. I. (2024). La sobrecarga laboral y su incidencia en la salud mental de los servidores públicos en la Dirección Distrital 09D22 Playas–Salud, 2024 [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

Collado, P. A. (2023). Sobrecarga laboral, salud y subjetividad. El caso de los/las docentes universitarios de Mendoza (Argentina). *Estudios del Trabajo*, 65, 1–29.

Comisión de Personas Expertas sobre el Impacto de la Precariedad Laboral en la Salud Mental. (2023). *Precariedad laboral y salud mental: Conocimientos y políticas (Informe PRESME)*. Ministerio de Trabajo y Economía Social, Gobierno de España.

Duarte Salamanca, M. A., Sánchez Carrillo, L. F., y Vargas Naranjo, L. R. (2023). La salud mental en el bienestar laboral de los trabajadores en los call center [Trabajo de grado, Fundación Universitaria del Área Andina].

Flores Tesillo, S. Y., y Ruíz Martínez, A. O. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud*, 28(1), 63-72.

Galeano Carvajal, N., y Cortes Jiménez, S. G. (2022). La sobrecarga laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia].

García-González, M., Torrano, F., y García-González, G. (2020). Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro. *Interdisciplinaria*, 37(1), 361-391. https://doi.org/10.16888/interd.2020.37.1.18

Haro Flores, L. Y., y Villalobos Fajardo, G. H. (2022). Prácticas organizacionales generadoras de sobrecarga laboral en el personal administrativo de un hospital público y prevalencia de síntomas de burnout. *Revista Ingenio*, 5(2), 51–55. https://doi.org/10.29166/ingenio.v5i2.4230

Herrera Briñez, L. L. (2022). Representaciones sociales de los términos salud mental y enfermedad mental en una institución de educación superior en Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 15(2), 85–96. https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.15208

Hou-Cáceres, S. P. O., y García-Espinoza, L. (2026). Sobrecarga laboral y su incidencia en los riesgos psicosociales: Caso Importadora Teknowsser S.A. *Episteme y Praxis*, 4(1), 132-142.

Johnson, J. V., y Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336–1342. https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., y Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and role ambiguity*. John Wiley y Sons.

Maslach, C., y Leiter, M. P. (2016). Burnout. En G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (pp. 351–357). Academic Press. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3

Melgar Cueva, K. A., Reyna Cornejo, M. G., y Robles De La Torre, M. S. (2024). Diagnóstico de riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores en el área de Recursos Humanos de una entidad del Estado [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad ESAN].

Obregón Cañón, N. C., y Zuluaga, L. (2022). Correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral en una PYME de Bogotá [Trabajo de especialización, Universitaria Agustiniana]. Repositorio Institucional Universitaria Agustiniana. https://backend.uniagustiniana.edu.co/server/api/core/bitstreams/1c3be14d-6b72-4d4d-9270-bb4cc19700f3/content

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La salud mental en el trabajo*. Organización Internacional del Trabajo.

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/es/publications/b/65964

Pastor Ramos, N. (2016). La influencia del tamaño de la organización en los factores de riesgo psicosocial y en la percepción de la salud de los trabajadores en la PYME de la Comunidad Valenciana [Tesis doctoral, Universidad Miguel Hernández].

Peiró Silla, J. M. (2010). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Universitat de València.

Peña Ponce, D. K., Toala Pincay, M. Y., y Toala Pincay, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: Efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(Supl. 1), 29–40. https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40

Pinela Alban, M. J. (2025). Prevalencia de estrés laboral asociado a sobrecarga laboral en trabajadores de la empresa Citell S. A. durante el año 2024 [Trabajo de titulación de maestría, Universidad de Las Américas].

Rizzo, J. R., House, R. J., y Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163. https://doi.org/10.2307/2391486

Rivera Álvarez, S. T., y Melo Rodríguez, C. (2022). Prácticas de salud mental en las organizaciones PYMES [Trabajo de grado, Universidad de Pamplona].

Rodríguez-Leyth, H., Coronado-Dávila, F., Arce-Huamani, M. Á., y Ruiz-Gutiérrez, F. (2024). Relación entre la carga mental y el tipo de puesto laboral en trabajadores de un centro minero y uno petrolero, 2020–2021. *Revista de la Asociación Española de Medicina del Trabajo*, 33(2), 198–208. https://doi.org/10.21142/tm.2022.2540

Rosillo Pérez, V. (2023). Satisfacción laboral y burnout en trabajadores y trabajadoras de PYMES del sector de telecomunicaciones de la provincia de Alicante [Trabajo de fin de grado, Universidad Miguel Hernández de Elche].

Salazar, B. (2026). Influencia de los riesgos psicosociales en la salud mental, física y social del personal administrativo del Centro Regional Universitario de Colón. *REDEPSIC*, 5(1), 64-80. https://doi.org/10.48204/red.v5n1.8980

Sánchez Rojas, C., Cortés Orjuela, P. A., y Rodríguez Mayorquín, V. (2022). Creación del área de recursos humanos para minimizar la carga laboral en la empresa Choose Easy Express, en el año 2022 [Trabajo de especialización, Universitaria Agustiniana].

Sánchez Timm, J. C., y Cruz Ponce, V. A. (2024). Asociación entre el síndrome de burnout y la sobrecarga laboral en profesionales administrativos y operativos en hospitales y centros de salud de San Miguel, provincia de Bolívar, en el periodo agosto-noviembre de 2024 [Trabajo de titulación, Universidad de Las Américas].

Schambach Tejedor, J. P., Tovar Chaves, Z. L., y Gómez Barragán, A. L. (2026). Carga laboral y desmotivación en cargos no actualizados: Estudio del perfil de gestor empresarial en una caja de compensación durante el 2025 [Trabajo de especialización, Universitaria Agustiniana]. https://backend.uniagustiniana.edu.co/server/api/core/bitstreams/d88ad4b0-60ec-4672-8474-3ddce385ed48/content

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220. https://doi.org/10.1108/13620430910966406

Spector, P. E., y Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367. https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356

Vidal, M. U. M., y Velázquez Narváez, Y. (2024). Riesgos psicosociales y ansiedad percibidos por trabajadores administrativos en la ciudad de Oaxaca. *Revista Mexicana de Salud y Cuidado Ambiental*, 1(1). https://doi.org/10.29059/rmsca.v1i1.9