

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**LA CARGA MENTAL DE TRABAJO Y SU
IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
ENVIROEQUIP EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO,
LIMA, 2020**

**PRESENTADA POR
LUCERO GENESIS GONZALES ONTIVEROS**

**ASESOR
DOMINGO ALBERTO GONZALES JARA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TESIS

**LA CARGA MENTAL DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
ENVIROEQUIP EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR
LUCERO GENESIS GONZALES ONTIVEROS**

**ASESOR
MG. DOMINGO ALBERTO GONZALES JARA**

**LIMA, PERÚ
2022**

Dedicatoria

A mi madre, por inspirarme a ser una profesional incansable y comprometida con mi familia, mi trabajo y la sociedad.

A mis profesores universitarios, quienes demostraron una paciencia infinita y sabiduría al inculcar sus conocimientos, valores y habilidades necesarias en mi formación como profesional en Recursos Humanos.

Agradecimiento

A todos aquellos compañeros que me acompañaron en mi etapa universitaria, amistades que se formaron para toda la vida y que sin su apoyo no hubiera logrado llegar tan lejos académicamente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	14
1.1 Antecedentes de la investigación	14
1.2 Bases teóricas	16
1.3 Definición de términos básicos	22
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	24
2.2 Variables y definición operacional	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
3.1 Diseño metodológico	34
3.2 Diseño muestral	34
3.3 Técnicas de recolección de datos	36
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	38
3.5 Confiabilidad del instrumento	39
3.6 Aspectos éticos	40
CAPITULO IV: RESULTADOS	41
4.1 Análisis descriptivo	41
4.2 Análisis estadístico preliminar	57

4.3 Análisis estadístico y comprobación de hipótesis	58
CAPITULO V: DISCUSIÓN	61
5.1. Impacto de la carga mental del trabajo en la productividad de los colaboradores.....	61
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	65
FUENTES DE INFORMACIÓN	67
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Técnica e Instrumento de recolección de datos	38
Tabla 2	Confiabilidad del instrumento	41
Tabla 3	Pruebas de normalidad de datos	59
Tabla 4	Resultados de pruebas de correlación aplicadas	60
Tabla 5	Evaluación de las hipótesis de investigación	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Nivel en el puesto de trabajo</i>	43
Figura 2	<i>Nivel educativo</i>	44
Figura 3	<i>Tiempo en la empresa</i>	44
Figura 4	<i>La memorización y atención de información</i>	45
Figura 5	<i>La experiencia y formación profesional</i>	46
Figura 6	<i>Imprecisión en funciones y tareas</i>	47
Figura 7	<i>Inseguridad de estabilidad laboral.</i>	48
Figura 8	<i>Posibilidad y calidad de comunicación e interacción</i>	49
Figura 9	<i>Presión de tiempos y ritmo de trabajo.</i>	50
Figura 10	<i>Organización y planificación de trabajo</i>	51
Figura 11	<i>Gestión del conocimiento</i>	52
Figura 12	<i>Alineación de objetivos organizacionales</i>	53
Figura 13	<i>Proceso de aprendizaje</i>	54
Figura 14	<i>Oportunidad de crecimiento personal y profesional</i>	55
Figura 15	<i>Desarrollo de la autonomía</i>	56
Figura 16	<i>Bonos de productividad</i>	57
Figura 17	<i>Reconocimiento por medio de la Comunicación Interna</i>	58

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar el impacto de la carga mental de trabajo en la productividad de los colaboradores de la empresa Enviroequip en el distrito de San Isidro en el año 2020. En miras de cumplir tal objetivo se planteó una metodología cuantitativa, descriptiva-correlacional y de corte transversal retrospectivo. Los principales resultados muestran que la carga mental del trabajo presenta un impacto significativo y fuerte ($R=0.911$) sobre la productividad laboral, de igual manera presenta una correlación significativa y de intensidad fuerte con las dimensiones de la productividad: Innovación en el desarrollo del trabajo, oportunidad de crecimiento y desarrollo, y reconocimiento por resultados. El estudio concluye que para mejorar la productividad laboral es importante mejorar la distribución de labores y permitir una mayor libertad en el desarrollo de actividades de los trabajadores, así como una mayor relevancia de sus opiniones en la toma de decisiones para su puesto de trabajo, ya que así se mejora la valoración de la carga mental del trabajo según los datos descriptivos identificados.

Palabras clave: Carga mental del trabajo, Productividad laboral, Innovación en el trabajo, Oportunidad de crecimiento, Reconocimiento de resultados.

ABSTRACT

This research was developed with the objective of determining the impact of the mental workload on the productivity of the collaborators of the Enviroequip company in the district of San Isidro in 2020. In order to meet this objective, a quantitative methodology was proposed, descriptive-correlational and retrospective cross-sectional. The main results show that the mental load of work presents a significant and strong impact ($R = 0.911$) on labor productivity, in the same way it presents a significant and strong correlation with the dimensions of productivity: Innovation in the development of work, opportunity for growth and development and recognition for results. The study concludes that to improve labor productivity it is important to improve the distribution of work and allow greater freedom in the development of activities of workers, as well as a greater relevance of their opinions in making decisions relevant to their job, since this improves the assessment of the mental load of the work according to the descriptive data identified.

Keywords: Mental load of work, Labor productivity, Innovation at work, Opportunity for growth, Recognition of results.

INTRODUCCIÓN

La carga mental de trabajo, en adelante se denominará CMT; se produce cuando no existe una óptima distribución del tiempo en las funciones encomendadas, pues la intensidad de la carga de trabajo debe introducir pausas para prevenir los estados de saturación mental; de esta manera se disminuye las tareas repetitivas y se contribuye con un buen estado de salud ocupacional en los trabajadores.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) refiere acerca de la CMT las siguientes recomendaciones: “Se debe considerar de manera apropiada los potenciales efectos negativos de las habituales largas horas de trabajo, el determinar las horas de trabajo podría resultar en una sobreutilización del trabajo o “exceso de trabajo”. El exceso de trabajo se puede definir como el punto en el que “la extensión de las horas de trabajo empieza a afectar adversamente la salud y la seguridad de los individuos, de las familias, de las organizaciones y del público, aunque los trabajadores trabajen las horas en exceso a cuenta propia”

Los hechos laborales presentados en la empresa ,materia de análisis, respecto a la carga mental de trabajo y productividad; se dan en diversos casos por la carencia del diseño de estructura organizacional dificultando tener un panorama claro de trabajo; estableciendo la cantidad de recurso humano que requieren para poder llevar a cabo las funciones, tener delimitadas las responsabilidades y los responsables de cada área o proceso, así como los superiores y lograr que la empresa sea más eficiente y más productiva cumpliendo con los objetivos de la misma.

Al no tener esta información el personal suele desarrollar funciones que no están especificadas generando CMT, y en consecuencia de ello no se realiza correctamente el trabajo encomendado y las funciones que realmente debería cumplir; pues su concentración no es la adecuada y la toma de decisiones también se ve afectada.

Estas circunstancias en el trabajo también se ven reflejada en el clima laboral, pues entre los colaboradores suelen crearse incomodidades laborales por la inadecuada repartición de tareas al ejecutar algún proyecto dado por gerencia. De igual manera se muestra que en diversos casos no se ha tenido la información completa para ejecutar alguna función o toma de decisión importante, lo cual podría llevar a cometer errores en los resultados del trabajo.

Las consecuencias en caso de no atender este problema podrían ser generar estrés laboral, incomodidad y situaciones de lapsos en la atención; es por ello, que cuando la información es ambigua o dudosa y, se debe tomar decisiones que conlleven grandes responsabilidades puede llegar a producir alteraciones en el comportamiento que ponen en peligro la seguridad ocupacional y afectar en su vida personal.

Es por esto, que la investigación considera importante estudiar el nivel de carga mental de trabajo y su impacto en la productividad para poder conocer el estado actual y sugerir mejoras en beneficio del personal, lo que permitirá dejar en alerta a la organización y las acciones para prevenir futuras enfermedades como consecuencia de la carga mental de trabajo que genera absentismo laboral y disminución en la productividad.

Por ello se plantea investigar con el fin de responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál será el impacto de la carga mental de trabajo en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020?, a lo cual se plantea el objetivo de Determinar el impacto de la carga mental de trabajo en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020; todo ello mediante la identificación del nivel de impacto de la carga mental en la exigencia de la tarea, en la demanda temporal y en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.

Los objetivos específicos de la investigación se encuentran direccionados a identificar la relación de la variable Carga mental del trabajo con las dimensiones de la productividad laboral planteados en la presente investigación, Innovación en el desarrollo del trabajo, oportunidad de crecimiento y desarrollo, y reconocimiento por resultados.

La presente investigación es importante porque servirá como una fuente de información y guía de toma de decisiones para mejorar la productividad mediante reducción de la carga mental en la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.

Además, los resultados a obtener servirán como base para desarrollar evaluaciones similares en otros ambientes y realidades, probando un método de identificación de la productividad a través de las acciones de recursos humanos en una organización formal.

La presente investigación es viable dada la factibilidad de identificar a la muestra, la disponibilidad de la empresa para brindar acceso de información y la existencia de los recursos bibliográficos, económicos y de tiempo por parte del investigador para llevar a cabo la investigación.

En cuanto a limitaciones de esta investigación se identificó que la muestra analizada de la empresa si se encuentra disponible; a pesar de que el puesto de Field Service perteneciente al área de servicios, es el que desarrolla sus actividades en campo con frecuencia, se puede coordinar fechas en las que se desarrolle el cuestionario online; es por esta razón que no se presentan limitaciones en el presente estudio.

La metodología propuesta para la presente investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva-correlacional, transversal y retrospectiva; con una muestra determinada por un método probabilístico aleatorio simple de los trabajadores de la empresa Enviroequip.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

García, D. (2018) **España**, realizó un análisis sobre la relación de la Carga Mental de Trabajo en la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo, ambas determinadas por un proceso de autoevaluación. Para el logro de su objetivo se planteó una metodología cuantitativa, utilizando el formato ESCAM Rev para la carga mental del trabajo, el cuestionario S10/12 de la satisfacción laboral, así como la Escala de satisfacción Vital SWLS y PANAS para afecto positivo/negativo en la medición del bienestar subjetivo. Los resultados mostraron correlación entre los factores de la carga metal del trabajo con los de la satisfacción laboral, siendo correlación positiva de entre 0.350 a 0.700 (Rho Pearson), mientras que se identificó menor relevancia significativa con los factores evaluados en el bienestar subjetivo. Concluye que la valoración de la carga metal del trabajo no está relacionada únicamente a factores específicos del puesto de trabajo, sino que presenta gran relevancia las variables subjetivas de los trabajadores.

La tesis internacional de grado, efectuada por Pérez, T. (2018) **España**, cuyo objetivo principal fue el de explorar el grado de relación de las dimensiones de la CMT y la tensión mental(TM), además de los efectos emocionales en la fatiga mental (FM); se tomó como muestra a 196 colaboradores de los cuales 84 fueron hombres y 112 fueron mujeres, utilizando el diseño ex post facto en que se han considerado las variables: “1) Demandas emocionales, 2) Demandas cognitivas, 3)

Características de la tarea, 4) Organización temporal, 5) Tensión mental, y 6) Fatiga mental. En la investigación se ha empleado el “Cuestionario de Evaluación de Características del Trabajo y Salud de Trabajador”, el cual evalúa una serie de variables relacionadas con la CMT. Así mismo las variables consideradas en este estudio se utiliza en base a la versión revisada de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (ESCAM-REV), en el cual este cuestionario evalúa la Carga mental de trabajo a partir de las percepciones de los trabajadores. Los resultados de esta investigación determinaron que la dimensión significativa de la tarea puede influir en mayor grado generando tensión mental a diferencia de las otras dimensiones, asimismo, la percepción del empleado de altas demandas emocionales en relación con su trabajo está impactando en mayores niveles de fatiga mental.

Antecedentes Nacionales

Choque, M. (2020) **Arequipa**, presento una investigación con el objetivo de determinar la influencia laboral en el desempeño del personal de un Nosocomio de la ciudad de Arequipa, para ello aplicó un estudio descriptivo-correlacional, prospectivo y transversal, encuestando a 127 trabajadores con el instrumento ESCAM para la carga mental del trabajo y escalas gráficas de desempeño laboral. Sus resultados identificaron una correlación significativa entre las variables según el Chi-cuadrado de Pearson al nivel 0.05, con una identificación de desempeño laboral deficiente en personal con baja carga mental y un buen desempeño en los trabajadores con alta o media carga mental del trabajo. El estudio concluye que personal asistencial del Nosocomio incrementa el desempeño laboral.

Gil, W. (2019) presentó un trabajo de investigación realizado para determinar como la carga del trabajo influye en el bienestar laboral de trabajadores de una empresa, para ello aplicó una metodología cuantitativa y analítica con una muestra de 68 trabajadores de nivel operativo. El bienestar laboral y la carga del trabajo se midieron con cuestionarios en escala de Likert para un total de 54 preguntas. El estudio concluye que la carga mental del trabajo y la carga física tienen una alta influencia en el bienestar laboral, siendo el bienestar laboral medido como el logro, el reconocimiento, las características del trabajo, la responsabilidad y las oportunidades de promoción. La carga mental del trabajo obtuvo coeficiente de correlación de 0.485 con el bienestar laboral.

1.2 Bases teóricas

1.2.1. Carga mental del trabajo

Según el Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales de España (2002), la evaluación de la carga mental del trabajo se puede desarrollar en base a 3 metodologías generales o una diversidad de métodos específicos, siendo las metodologías sugeridas la del Método L.E.S.T., el cual analiza la atención del trabajo, su complejidad, el tiempo que requiere, así como la minuciosidad de las actividades. El método del perfil del puesto, el cual analiza el nivel de atención del trabajo y las operaciones mentales. El método INSHT, el cual analiza el esfuerzo de atención, la percepción subjetiva de dificultad, la presión de tiempos y la fatiga percibida. Los 3 métodos mencionados por el MTAS de España están centrados en la evaluación de del esfuerzo de atención inherente al puesto laboral.

Los métodos específicos mencionados por el Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales de España (2002) en la NTP 179 incluyen el análisis de los siguientes factores: Análisis de la tarea o el puesto, de los medios disponibles para el trabajo, la Organización temporal, el Ambiente de trabajo y la organización general de la empresa.

Otra investigación de Sebastián O. y Del Hoyo, A. (2015) Madrid- España, señalan: “La carga mental o intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad cognitiva, que en Psicología se conoce como procesamiento de la información, y que de una manera muy simplificada podríamos decir que consta de las siguientes fases: detección de la información, decodificación, identificación e interpretación de esa información, elaboración de las posibles respuestas, elección de la respuesta que se considera más adecuada, y emisión de esa respuesta.”

Es claro que la carga mental laboral se deriva del nivel de procesamiento de información que ejerce el colaborador, la cual se basa en fases que permiten entender mejor aún su influencia en la productividad laboral.

En cuanto a la capacidad de respuesta del trabajador se considera factores como la exigencia, el entorno laboral y la serie de funciones que requiere cumplir el colaborador en su puesto de trabajo. Por otro lado, también cabe mencionar que la carga mental que se genera dependerá de las habilidades o competencias que haya adquirido la persona en su experiencia laboral.

Los efectos que produce la carga mental laboral en el trabajador dependen de la demanda de tarea que se le asigne, las competencias que desarrolle en sus funciones. De igual manera es importante saber qué tipo de evaluación se utilizará para obtener resultados óptimos y conocer la realidad de trabajo.

Según la NORMA ISO 10075-1:2018 Principios ergonómicos relativos a la carga mental de trabajo. La Norma ISO 10075 sobre “Principios ergonómicos relativos a la carga mental de trabajo”. Es aplicada a las condiciones de trabajo en cuanto a la carga mental de trabajo para fomentar el uso de términos en cuanto al campo de la ergonomía laboral.

Según la Fundación para la prevención de riesgos laborales – España: Las características que influyen en un trabajador para verse afectado por la carga mental dependiendo del tipo de presión que altera a la persona que a su vez genera tensión mental, en los casos que sean perjudiciales se pueden alcanzar niveles de fatiga mental o estados generados por la monotonía o la saturación.

Según González, Moreno y Garrosa (2005) señalan que:” La exposición a situaciones que pueden generar sobrecarga o infracarga mental pueden efectivamente tener efectos acumulativos sobre el individuo, dando lugar a estados de fatiga”.

De la misma manera las cargas mentales generan efectos acumulativos que a largo plazo provocan fatiga mental.

Según García, G. (2016) “El esfuerzo puede ser entendido como la intensidad con la que desarrollamos nuestras capacidades físicas e intelectuales, nuestras

habilidades sociales o cualquier otra característica personal al servicio de una o varias tareas. La valoración del esfuerzo laboral plantea varias cuestiones importantes que, por otro lado, son, en general, comunes a la valoración de cualquier esfuerzo desarrollado en otras facetas de la vida”.

El esfuerzo deriva de las capacidades que cada persona desarrolla; es individual y su valoración depende de la experiencia que tenga para ejercerlas.

Según la Confederación regional de organizaciones empresariales de Murcia (CROEM), Los factores que inciden en la carga mental son:

- La cantidad de información que se recibe
- La complejidad de la respuesta que se exige.
- El tiempo en que se ha de responder
- Las capacidades individuales
- El salario
- Las malas relaciones laborales
- Los trabajos de poco contenido

Los factores mencionados influyen en la carga mental que, a su vez, impactan en la productividad laboral.

1.2.2. Productividad Laboral

Nelson, B. & Spitzer, D. (2003), comentan: “Pregunte a cualquier directivo sobre aquello que sus empleados esperan conseguir gracias a su trabajo y,

probablemente, obtendrá una lista llena de 3 incentivos económicos tales como el incremento del sueldo, diferentes bonos, promociones, etc. Pregunte a un empleado qué es lo que desea realmente conseguir con su trabajo y, probablemente, obtendrá una respuesta muy distinta. Sí, el salario es muy importante. Pero, incluso, más importantes son las cosas intangibles como la confianza y el respeto, la posibilidad de aprender nuevas habilidades, el sentirse involucrado en la toma de decisiones y percibir el agradecimiento por un trabajo bien hecho.” (p. 20).

Se considera que en cuanto a la verificación de la diferenciación de las respuestas que tendría un colaborador de puesto directivo y un empleado; el aumento del sueldo no es principalmente el factor que incrementa la motivación en el trabajo sino el hecho de brindar beneficios intangibles lo que genera mayor productividad laboral que a su vez incrementa la rentabilidad empresarial.

Según Delgado, J. (2014): Define la productividad como la mejora continua que alcanzan los colaboradores en trabajo de equipo, resulta de la efectividad colectiva del grupo humano participante. Asimismo, si se logra tener resultados excelentes del trabajo se conlleva a invertir en las organizaciones con el fin de dirigir esfuerzos para mejorar la rentabilidad.

Según el Instituto Peruano De Economía (IPE) manifiestan que la productividad laboral resulta de la producción promedio que genera un colaborador en un determinado tiempo, este a su vez puede medirse. Si nos basamos en la teoría económica nos indica que el sueldo guarda relación con la productividad laboral de manera que sientan mayor motivación al trabajar. De igual manera la productividad laboral se genera con mayor capacitación en cuanto al conocimiento de desarrollo

de funciones y capacidades, generando reconocimiento por medio de resultados y valor agregado en las funciones realizadas.

Delgado, J. (2018) define “La productividad laboral está presente en todo campo donde las personas intervienen y el logro dividido entre el número de colaboradores da un ratio o medida que puede ser comparada con periodos anteriores o con organizaciones similares para definir en qué punto de mejora se encuentra.”

El autor agrega que, para identificar la productividad laboral, es necesario comprender la amplitud y magnitud de las acciones de recursos humanos por incrementarla.

“(…) Los esfuerzos en atraer, reclutar y seleccionar al mejor talento, en crear una placenta empresarial en donde se desarrolle un clima laboral apropiado para una mejor gestión empresarial, retener al talento con programas de compensación, beneficios, bienestar, dotar del conocimiento adecuando a los colaboradores de la empresa, desarrollar políticas salariales, sistemas de compensación fija y variable que estimule un comportamiento laboral más productivo, asegurar planes de sucesión que garanticen la continuidad operativa y cultural de la empresa, crear un clima de liderazgo adecuado, mantener en el tiempo un componente de experiencia e iniciativa que no permita dormir en sus laureles a la empresa, estimular la iniciativa de los trabajadores, evitar la conflictividad laboral, etc., son esfuerzos que se traducirán en la mejora continua de la productividad laboral de cualquier área de la organización.” (p.1)

El autor menciona factores como la oportunidad de crecimiento y desarrollo a través de la retención de talento, planes de sucesión (línea de carrera y reclutamiento con entrenamiento y capacitaciones), innovación y desarrollo en el trabajo como estimulación de la iniciativa de los trabajadores, así como programas de incentivos y bonos de reconocimiento, los cuales deben hacer parte de los sistemas de remuneración fija y variable.

1.3 Definición de términos básicos

Carga mental de trabajo: Es el nivel de actividad mental que se requiere para desarrollar el trabajo. Asimismo, se define como la cantidad de esfuerzo mental que se ejerce para conseguir resultados concretos, de tal manera que se mantenga un estado de atención y concentración; que, a su vez, están en función del número de etapas que se requieren para concretar una tarea y en depender del tiempo brindado para que el trabajador genere en su memoria una respuesta a la información recibida.

Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo y los recursos que se brindan para ser utilizados y obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Oportunidades de crecimiento y desarrollo: Se entiende como la oportunidad presentada o que brinda la organización, a un colaborador para crecer y desarrollarse como persona y como profesional.

Dificultad de la tarea: Si la tarea es fácil o muy demandante, simple o compleja.

Esfuerzo de atención: en base a la NTP179, es la cantidad de atención sostenida que debe realizarse para poder desarrollar adecuadamente una tarea.

Nivel de frustración: es la privación de las posibilidades de acción del trabajador, en base a la inestabilidad laboral o las capacidades de comunicación y participación dentro de la empresa desde su puesto de trabajo.

Organización temporal: es la capacidad de elegir el momento y monto de tiempo asignado a una o varias tareas por parte del trabajador, sin influir de manera negativa en su productividad o en la de sus asociados.

Innovación en el desarrollo del trabajo: es la capacidad de aprendizaje de nuevas conductas en base a las experiencias de trabajo, de la organización de la empresa y su alineamiento con los objetivos.

Reconocimiento por resultados: es la percepción que tienen los trabajadores sobre el reconocimiento obtenido por el logro de resultados mediante el cumplimiento de sus labores y en base a la complejidad de su puesto de trabajo.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

La formulación de la hipótesis general del presente trabajo de investigación es que:

La carga mental de trabajo impacta significativamente en la productividad de los colaboradores de la empresa de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.

Las formulaciones de las hipótesis específicas del presente trabajo de investigación fueron con respecto a la innovación en el desarrollo del trabajo; determinando que la carga mental de trabajo impacta significativamente en la Innovación en el desarrollo del trabajo en los colaboradores de la de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.

Las formulaciones de las hipótesis específicas del presente trabajo de investigación fueron con respecto a la carga mental del trabajo; determinando que la carga mental de trabajo impacta significativamente en la oportunidad de crecimiento y desarrollo de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.

Las formulaciones de las hipótesis específicas del presente trabajo de investigación fueron con respecto al reconocimiento por resultados; determinando que la carga mental de trabajo impacta significativamente en el reconocimiento por resultados de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.

2.2 Variables y definición operacional

El presente trabajo de investigación se desarrolla con dos variables; la variable independiente que es “Carga mental de trabajo” y la variable dependiente que es la “Productividad”.

La definición operacional de la “Carga mental de trabajo”; se puede entender como las influencias de diversos factores, así como de las demandas objetivas impuestas por la tarea, resultando de la interacción entre los requerimientos de la tarea; las circunstancias bajo la que se desempeña y las capacidades, habilidades y percepciones del colaborador.

La definición operacional de la “Productividad”, se puede entender como la acción de realizar las labores con efectividad y que se puede ver reflejado en el cumplimiento de los objetivos por medio de excelentes resultados.

2.1.1 Operacionalización de la variable 1

Variable: Carga mental de trabajo

Definición conceptual: Es la cantidad de esfuerzo mental que se ejerce para conseguir resultados concretos, de tal manera que se mantenga un estado de atención y concentración; que, a su vez, están en función del número de etapas que se requieren para concretar una tarea y en depender del tiempo brindado para que el trabajador genere en su memoria una respuesta a la información recibida.

Para la determinación operacional de la variable, se tomó en consideración los métodos de evaluación planteados por el INSST de España por medio del Ministerio

de trabajo y Asuntos Sociales de España (2002), considerando las dimensiones de evaluación: Esfuerzo de atención, Nivel de frustración y Organización temporal.

Instrumento: Cuestionario

Dimensión 1: Esfuerzo de atención

Indicador 1: La memorización y atención de información

Definición Operacional del Indicador:

Mide el nivel de información que el colaborador debe retener para desempeñarse en las diversas funciones que realiza.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es usualmente alto?

¿La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es compleja?

¿Cuánto tiempo debe mantener una exclusiva atención en su trabajo? (forma que impida comunicarse, desplazarse o pensar en cosas ajenas a su tarea)

Indicador 2: La experiencia y formación profesional

Definición Operacional del Indicador:

Mide el nivel de experiencia que tiene el trabajador y que, a su vez, las funciones se adecuen a sus capacidades.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Puede cometer algún error sin que afecte en forma crítica sobre los resultados de trabajo?

¿El grado de complejidad de la información que debe utilizar en su trabajo es generalmente alta?

¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?

Indicador 3: Imprecisión en funciones y tareas

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel en el que las funciones y tareas se hayan dado de manera organizada y detallada para conocimiento del trabajador.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Han existido cambios importantes en los aspectos de organización de su trabajo?

¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?

¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

Dimensión 2: Nivel de frustración

Indicador 1: Inseguridad de estabilidad laboral

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel en el que la estabilidad laboral influye en el nivel de frustración del colaborador.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Cree que en un futuro próximo puede perder el empleo en esta empresa, o que su contrato no será renovado?

¿En la empresa se le informa con anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro?

¿Cree que, durante las tareas, se ha sentido inseguro, irritado, tenso?

Indicador 2: Posibilidad y calidad de comunicación e interacción

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel en el que el trabajador puede establecer relaciones interpersonales con claridad y atención.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Cree que el funcionamiento de los medios que dispone para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que le interesan es óptimo?

¿En cuánto le beneficia participar en la decisión de los aspectos de su trabajo?

¿Qué nivel de importancia le da al funcionamiento de los medios de información en la empresa?

Dimensión 3: Organización temporal

Indicador 1: Presión de tiempos y ritmo de trabajo

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel en el que el uso del tiempo y al ritmo que ejerce el trabajador influye en su organización de funciones.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

Además de las pausas reglamentarias de sus labores, ¿Se le permite hacer alguna pausa cuando lo necesita?

¿Es posible variar su ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de su área?

¿Existen fases durante las cuales el ritmo de trabajo se puede calificar de agobiante?

Indicador 2: Organización y planificación de trabajo

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel en el que la distribución del tiempo influye en la cantidad de trabajo.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Considera que la cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos son altas?

¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna en su puesto?

¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?

2.2.2. Operacionalización de la variable 2

Variable: Productividad laboral

Definición conceptual: Acción de realizar las labores con efectividad y que se puede ver reflejado en el cumplimiento de los objetivos por medio de excelentes resultados.

Instrumento: Cuestionario

Dimensión 1: Innovación en el desarrollo del trabajo

Indicador 1: Gestión del conocimiento

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel de difusión de información y experiencias, así como conocimientos individuales y colectivos entre los colaboradores.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Cree que en la empresa existe la transferencia de nuevos conocimientos a partir de experiencias?

¿Considera que el conocimiento o la experiencia se adquiere en el momento oportuno?

¿Considera que se le facilita las herramientas necesarias para su formación profesional?

Indicador 2: Alineación de objetivos organizacionales

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel en que los objetivos organizacionales están alineados con los resultados que se obtienen de una gestión.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Considera que aporta al cumplimiento de los objetivos organizacionales?

¿En qué medida el área donde labora llega a superar las metas establecidas?

¿Cree que el interés por superar o mejorar el cumplimiento de las metas establecidas es adecuado?

Indicador 3: Proceso de aprendizaje

Definición Operacional del Indicador: Mide el nivel de adquisición de nuevas conductas que parten de experiencias previas para adaptarse al entorno.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

En cuanto al tiempo que va laborando en esta empresa, ¿Considera que los conocimientos adquiridos realmente han aportado a su formación profesional?

¿La receptividad que tiene al adquirir un nuevo conocimiento es satisfactoria?

¿El feedback que recibe de su jefe directo es oportuno y aporta a su desarrollo?

Dimensión 2: Oportunidad de crecimiento y desarrollo

Indicador 1: Oportunidad de crecimiento personal y profesional

Definición Operacional del Indicador: Mide las oportunidades de crecimiento que existe en la organización, siendo las personales como las profesionales para los colaboradores.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Tiene la oportunidad para recibir capacitación que contribuya al desarrollo de sus competencias?

¿Considera que existen oportunidades de crecimiento en esta empresa?

¿Puedo aplicar la formación recibida por la empresa en mi trabajo diario?

Indicador 2: Desarrollo de la autonomía

Definición Operacional del Indicador: Mide la condición de libertad que los colaboradores tienen y que, a su vez, permite para que puedan desenvolverse correctamente.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Crees que en la organización se da libertad para tomar decisiones?

¿La empresa me brinda la oportunidad de tomar la iniciativa de mi propio desarrollo profesional?

¿Puede organizar libremente el orden de las tareas que realiza?

Dimensión 3: Reconocimiento por resultados

Indicador 1: Bonos de productividad

Definición Operacional del Indicador: Mide los bonos de productividad que se le brindan a ciertos colaboradores, ya que superan las expectativas en cuanto a logros.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿Considera que esta podría ser una manera adecuada de compensar el cumplimiento de objetivos anuales?

¿En qué nivel cree que elevaría la productividad laboral?

¿Cree que la calidad de su trabajo deba merecer bonos de productividad?

Indicador 2: Reconocimiento por medio de la Comunicación Interna

Definición Operacional del Indicador: Mide la difusión a través de la comunicación interna logrando que el trabajador sienta que su trabajo es valorado.

Ítems - Compuesta por 3 preguntas:

¿En qué medida se brinda reconocimientos por haber superado los objetivos?

¿La comunicación interna informa acerca de los reconocimientos realizados?

¿Qué tan frecuente se ha brindado reconocimientos?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación trata acerca de la carga mental y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de una empresa comercial de equipos medioambientales y de laboratorio; siendo el objetivo principal determinar la carga mental de trabajo y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de una empresa comercial.

Según el autor Arístides Vara (2012), para el planteamiento de investigación presentado se recomienda el uso de un diseño de investigación cuantitativo. De acuerdo con la relación de las variables en las hipótesis el tipo de investigación es Correlacional. La investigación cumple con los lineamientos propuestos por Vara (2012) al plantear un método de recolección de información mediante una encuesta, la que es un método cuantitativo, así como una determinación probabilística de la muestra.

Según la aplicación de los instrumentos de recolección de datos la investigación se plantea como un estudio transversal, además, al no modificar intencionalmente las variables se determina como no experimental y de tipo retrospectiva (Vara, A. 2012).

3.2 Diseño muestral

En el presente trabajo, la población que se investigará es todo el personal de una empresa que tiene como actividad económica comercializar equipos medioambientales y de laboratorio; la gran mayoría de este personal son

profesionales y ocupan puestos de asistencia, analistas, consultores comerciales, ingenieros de campo, jefaturas y gerencias; este personal se encuentra dividido en dos áreas: Gerencia de Administración y Logística, Gerencia Comercial y Operaciones, todo el personal labora en la sede ubicada físicamente en San Isidro, Lima.

Los criterios de inclusión de la muestra de estudio fueron elegidos en primer lugar porque los colaboradores presentan niveles de carga mental de trabajo en el desarrollo de sus actividades diarias, y la gran mayoría de ellos son personal profesional y técnico, que realizan funciones administrativas y de campo para la organización. Son personas entre varones y mujeres entre los 21 años a 60 años.

Criterios de exclusión de la muestra de estudio, fueron elegidas por las siguientes determinaciones, deben de ser personal con más de 03 meses de permanencia en el grupo organizacional, y personal que brinde servicios administrativos, y de campo con estudios técnicos y profesionales.

MUESTRA

Vara, A. (2012) menciona que, para poblaciones superiores numéricamente a 50 unidades muestrales, ya es recomendable la aplicación de un método probabilístico para la obtención de una muestra, siendo el caso de la presente investigación se aplica la fórmula del muestreo aleatorio simple recopilada por el autor Vara, A. (2012):

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde: “n” será la muestra sobre la cual aplicar el instrumento de recolección de datos; “Z” es el nivel de confianza de la investigación, “P” es la probabilidad de éxito de identificar una unidad muestral y “Q” es la probabilidad de fracaso (1-P); “E” es el error permitido en la investigación y “N” es la población.

Dada la metodología de investigación recomendada por la USMP, “E” se asigna al nivel 0.05 (5%), mientras que en base a la población total de trabajadores de la empresa “P” tendrá un valor del 50%, volviendo a “Q” 50% de igual manera. Finalmente, Z se asignó al nivel 1.95996 (nivel de confianza del 95%) y la población es de 60 unidades muestrales.

$$n = \frac{1.95996 * 0.5 * 0.5 * 60}{(0.5^2) * (59) + 1.95996 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 51$$

En el presente trabajo de investigación, se trabaja con una muestra de 51 trabajadores.

3.3 Técnicas de recolección de datos

a) Instrumentos de recolección de datos:

En el presente trabajo de investigación, se aplicó como instrumento un Cuestionario, el cual se inicia con 4 tipos de preguntas de identificación, tales como género (Femenino y Masculino), nivel de su puesto (desde Trainee hasta gerente), nivel educativo (técnico, profesional y otros) y tiempo en la organización (de 06 meses a más). El cuestionario tiene 42 preguntas de las cuales 21 serán preguntas

relacionadas a la variable 1 = Carga mental de trabajo, las siguientes 21 preguntas serán preguntas relacionadas a la variable 2 = Productividad laboral.

El cuestionario es un instrumento de recogida de datos que permite obtener información importante directamente de los sujetos estudiados a partir de la formulación de preguntas por escrito en base a un objetivo general.

Este instrumento es utilizado tanto en la investigación de enfoque cualitativo como cuantitativo.

De las técnicas de recolección de datos e instrumentos que se muestran líneas arriba, en el presente trabajo de investigación se empleara la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario que se realizara de manera online, este se mediará por medio de la escala de Likert:

✚ NUNCA:	1 PUNTO
✚ CASI NUNCA:	2 PUNTOS
✚ A VECES:	3 PUNTOS
✚ CASI SIEMPRE:	4 PUNTOS
✚ SIEMPRE:	5 PUNTOS

LA ESCALA DE LIKERT

La aplicación de este tipo de escalas se basa en una afirmación al individuo y se pide que la califique del 1 al 5 según su grado de acuerdo con la misma pregunta.

La técnica e instrumentos de recolección de datos fueron elegidos para obtener resultados específicos por medio de las respuestas brindadas por todo el personal de la organización, en donde responderán preguntas cerradas, que servirán para

determinar su nivel de carga mental de trabajo, y poder hallar el nivel de relación con el impacto en la productividad laboral de la organización.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el trabajo de campo de la presente investigación, la técnica estadística que se utilizó para el procesamiento de la información es el SPSS statistics 27, que es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado.

Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interfaz para la mayoría de los análisis.

Según Question Pro indica: “La base del software estadístico SPSS incluye estadísticas descriptivas como la tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, además pruebas T, ANOVA y de correlación. Con SPSS es posible realizar recopilación de datos, crear estadísticas, análisis de decisiones de gestión y mucho más”.

“Estadísticas Avanzadas: El programa SPSS ofrece estadísticas avanzadas además de muchas funciones estadísticas básicas, incluyendo la tabulación cruzada, frecuencias, estadísticas de variables dobles como las pruebas T y ANOVA, lineal y modelos no lineales. Análisis de Textos: Si la mayoría de la encuesta es principalmente respuesta de texto, utilizando las Text Analytics for Surveys programa puede ayudarle a obtener alguna información útil para el análisis de textos.” “Diseño de visualización: El Visualization Designer le permite tomar sus

datos y crear fácilmente una amplia variedad de efectos visuales tales como gráficos de caja radiales y gráficos de densidad.”

En conclusión, es un programa que permitirá analizar los datos de manera confiable además de tener un despliegue de funciones que aportan a la investigación.

3.5 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en el software IBM SPSS 27

Tabla N°2

Confiabilidad del instrumento

Variable o Dimensión	Alfa de Cronbach
Dimensión 1 Variable Independiente Esfuerzo de atención	0.908
Dimensión 2 Variable Independiente Nivel de frustración	0.911
Dimensión 3 Variable Independiente Organización temporal	0.913
Dimensión 1 Variable dependiente Innovación en el desarrollo del trabajo.	0.905
Dimensión 2 Variable dependiente Oportunidad de crecimiento y desarrollo.	0.917
Dimensión 3 Variable dependiente Reconocimiento por resultados.	0.844
Variable Independiente: Carga mental del trabajo	0.935
Variable Dependiente: Productividad laboral	0.926
Instrumento	0.966

Siendo que los resultados de la evaluación estadística muestran resultados a nivel de dimensiones, variables y del instrumento en general superiores a 0.800, se determina que la confiabilidad del instrumento, como la capacidad de obtener

resultados similares ante aplicaciones repetitivas a diversos sujetos de estudio, está confirmada.

3.6 Aspectos éticos

El presente trabajo, se ha basado en un profundo trabajo de investigación, donde se ha recopilado información de diferentes tipos de fuentes, iniciando por las recopilaciones de datos y de información las cuales fueron brindadas por los colaboradores de la empresa en análisis.

Asimismo, se investigó de otras fuentes de información, tales como libros, revistas y artículos, que dieron forma al marco teórico y a las bases teóricas, por ello que, demostrando el aspecto ético como estudiante, se han plasmado las fuentes de información utilizadas para fortalecer esta investigación.

Con respecto a los datos que se recopilarán en el trabajo de campo, serán brindados por personal de confianza de la organización y de primera mano, de manera que la investigación será confiable.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Respecto a la descripción de la muestra, se presentan los siguientes resultados de preguntas sobre el nivel en el puesto de trabajo, el nivel educativo y el tiempo en la organización

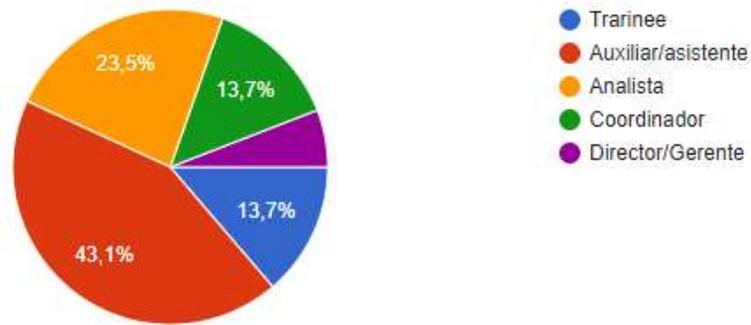


Figura 1

Nivel en el puesto de trabajo

Se observa que la mayoría de los encuestados se encuentra en un nivel de auxiliar o asistente, mientras que los analistas son la segunda mayor agrupación (con 43.1% y 23.5% respectivamente). Actualmente la empresa mantiene un nivel de personal en entrenamiento del 13.7%, similar a la población de coordinadores en funciones

que fueron encuestados. Finalmente, los gerentes o directivos encuestados suponen el 5.9% (3) de la muestra.

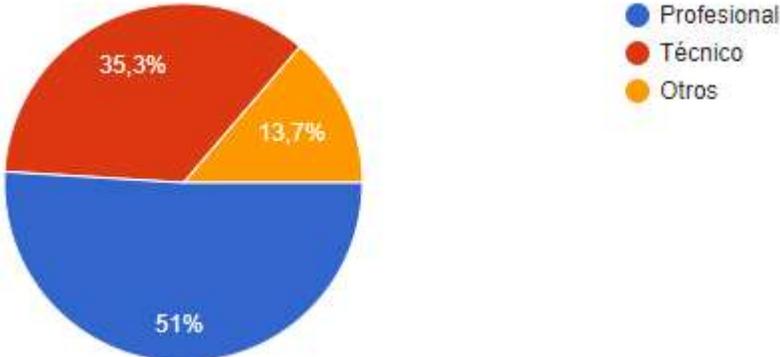


Figura 2

Nivel educativo

Respecto al nivel educativo, se observa una mayoría (51%) de profesionales, un uso de 35.3% de personal técnico y un 13.7% que seleccionó la alternativa Otros.

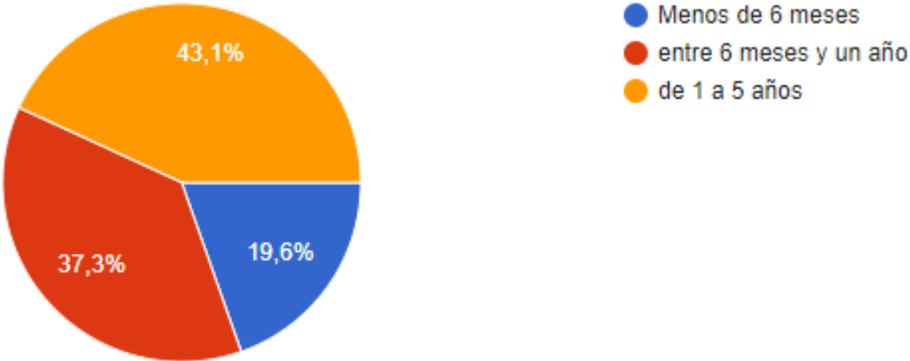


Figura 3

Tiempo en la empresa

Sobre el tiempo en la empresa, la agrupación más importante se encuentra de 1 a 5 años en la empresa con un 43.1%, seguido de personal con 6 hasta 12 meses en

la empresa al 37.3%, mientras que el 19.6% se encuentra laborando menos de 6 meses, lo cual guarda relación con la participación de personal en entrenamiento que se ha detectado.

Respecto a los resultados descriptivos de las variables evaluadas, se presentan las figuras de acumulación de resultados distribuidas por indicadores.

La dimensión Esfuerzo de atención de la variable carga mental muestra los siguientes resultados

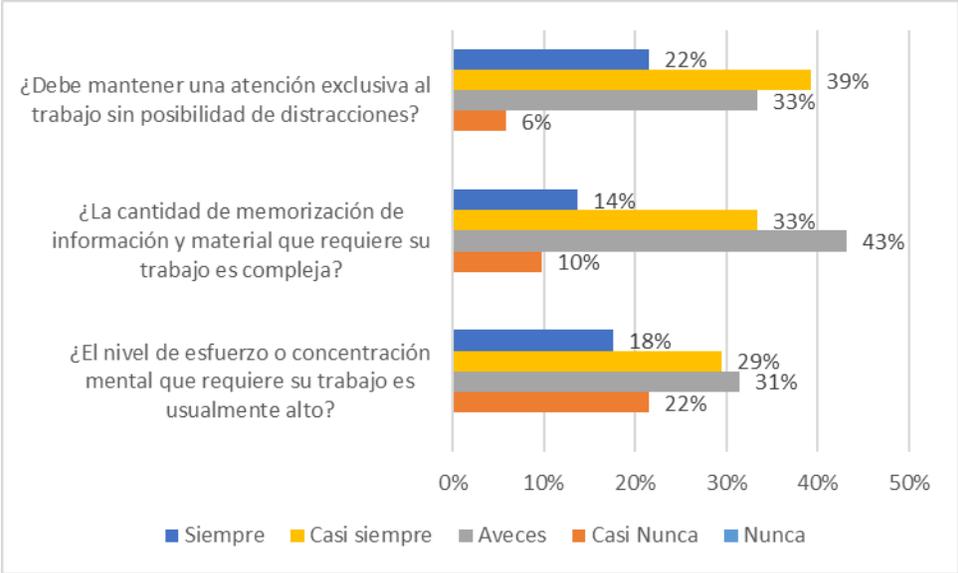


Figura 4

La memorización y atención de información

Sobre el indicador “memorización y atención de información” se identificó que el nivel de esfuerzo o concentración requerido alto se da siempre en el 18% de los encuestados, mientras que el 29% manifiesta que casi siempre se da tal requerimiento, un 31% seleccionó la opción a veces y un 22% casi nunca; mostrando que para ningún encuestado considera que su trabajo nunca tiene un

nivel de esfuerzo o concentración mental alto. Respecto a la cantidad de información compleja manejada en su puesto, así como la complejidad de los materiales, un 43% manifiesta que es así a veces, un 33% casi siempre y un 18% siempre. Finalmente, sobre la necesidad de mantener exclusividad en la atención hacia su trabajo, el 39% manifiesta que casi siempre, el 22% que siempre y un 33% que a veces. (Figura 4)

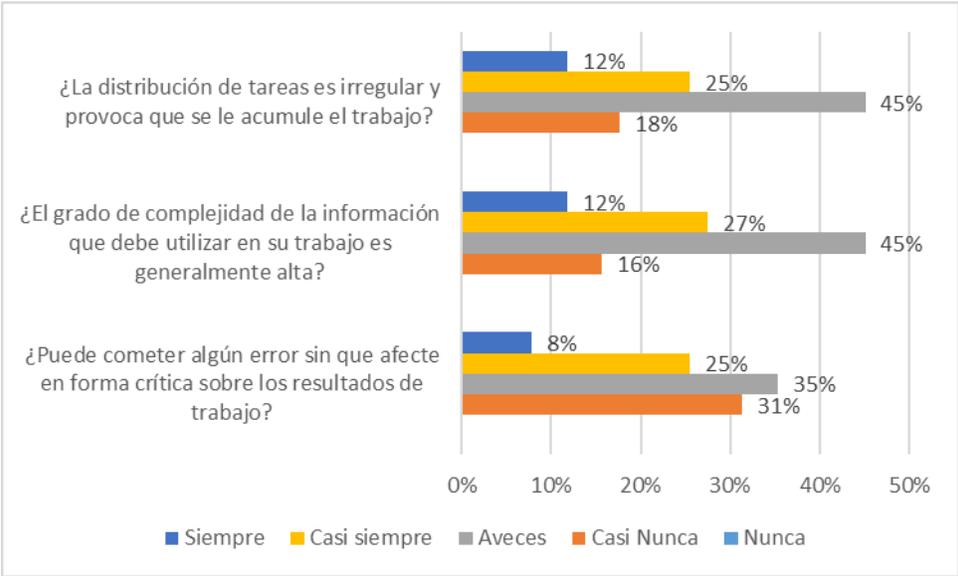


Figura 5

La experiencia y formación profesional

El indicador experiencia y formación profesional mostró que un 45% de los encuestados considera que a veces la distribución de tareas irregulares provoca que se le acumule trabajo, un 25% considera que casi siempre es así y un 12% que siempre. Respecto al grado de complejidad alta en la información utilizada, un 45% considera que a veces es alta la complejidad, un 27% que casi siempre y un 12% que siempre. Respecto a la posibilidad de cometer errores sin afectar de forma crítica sus resultados, un 8% considera que siempre, un 25% que casi siempre, un

35% que a veces y un 31% que casi nunca puede cometer errores sin efectos críticos sobre sus resultados.

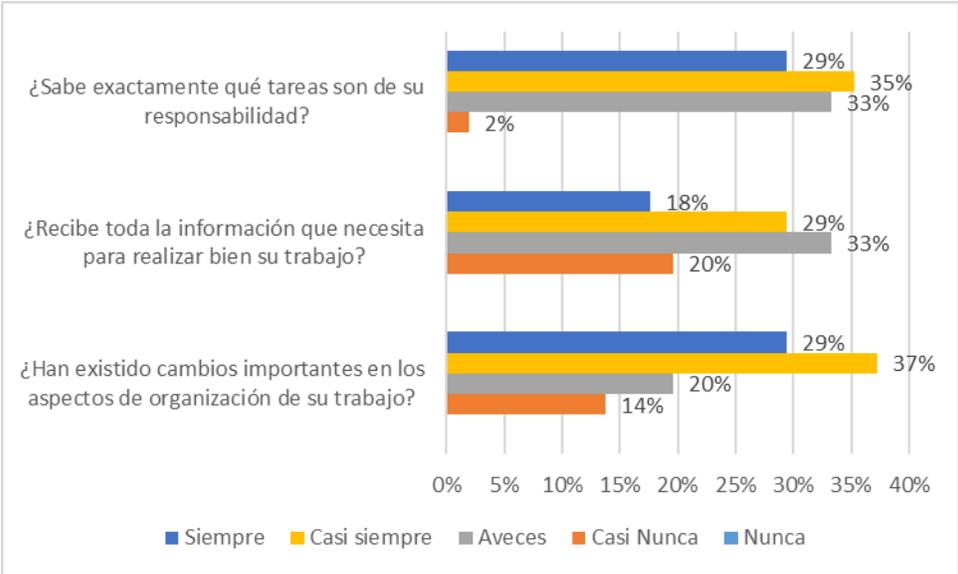


Figura 6
Imprecisión en funciones y tareas

El indicador imprecisión en funciones y tareas muestra que un 29% siempre sabe que tareas son su responsabilidad, un 35% casi siempre lo sabe y un 33% a veces; además un preocupante 2 % casi nunca sabe que tareas son su responsabilidad. Sobre la recepción de información necesaria para realizar su trabajo de manera adecuada, un 18% manifiesta que siempre recibe dicha información, un 29% que casi siempre y un 33% manifestó que a veces. Al ser consultados si han existidos cambios importantes en los aspectos de organización de su trabajo, un 29% manifestó que siempre, un 37% que casi siempre y un 20% que a veces.

La segunda dimensión de la variable independiente evaluada fue el Nivel de frustración, el cual está compuesto por 2 indicadores: La inseguridad de estabilidad laboral y, la posibilidad y calidad de comunicación e interacción.

El indicador inseguridad de estabilidad laboral muestra que solo un 8% siempre considera que puede ser despedido o su contrato no ser renovado en la empresa, un 24% casi siempre tiene dicha percepción, mientras que un 31% a veces y un 37% casi nunca. Respecto a la información oportuna sobre cambios que les afecten, un 12% menciona que siempre es oportuna, un 35% que casi siempre lo es y un 39% que a veces; mientras que un 14% considera que la información casi nunca es informada con anticipación. Además, un 8% siempre se siente inseguro, irritado o tengo durante sus funciones, característica que un 20% considera casi siempre mantiene y un 47% a veces, con un 25% que casi nunca considera sentirse de tal manera.

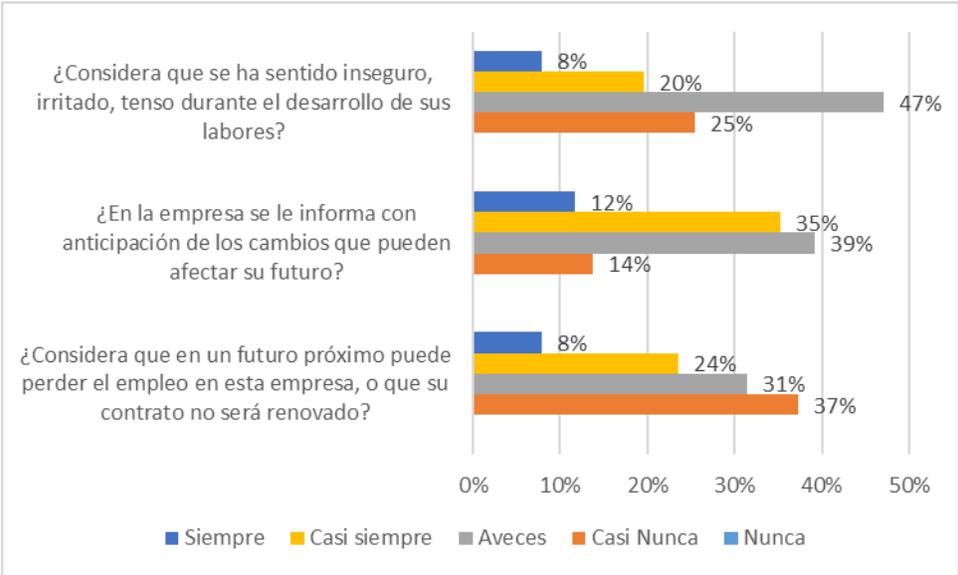


Figura 7
Inseguridad de estabilidad laboral

El indicador “Posibilidad y calidad de comunicación e interacción” muestra una distribución de resultados más diversa, ya que respecto si otorga el un alto nivel de importancia al funcionamiento de los medios de información de la empresa el 22% considera que siempre, y de manera similar 39% consideran que a veces y casi siempre. Respecto a si se siente beneficiado por la participación den la decisión de aspectos de su trabajo, los encuestados manifestaron en un 22% que siempre, un 27% casi siempre y a veces, mientras que un 24% casi nunca. Finalmente, se identificó que un 27% siempre considera que los medios que dispone para presentar sugerencias o participar en las decisiones funcionan de manera óptima, con un 29% que considera que casi siempre es así, un 25% que a veces y un 8% que casi nunca.

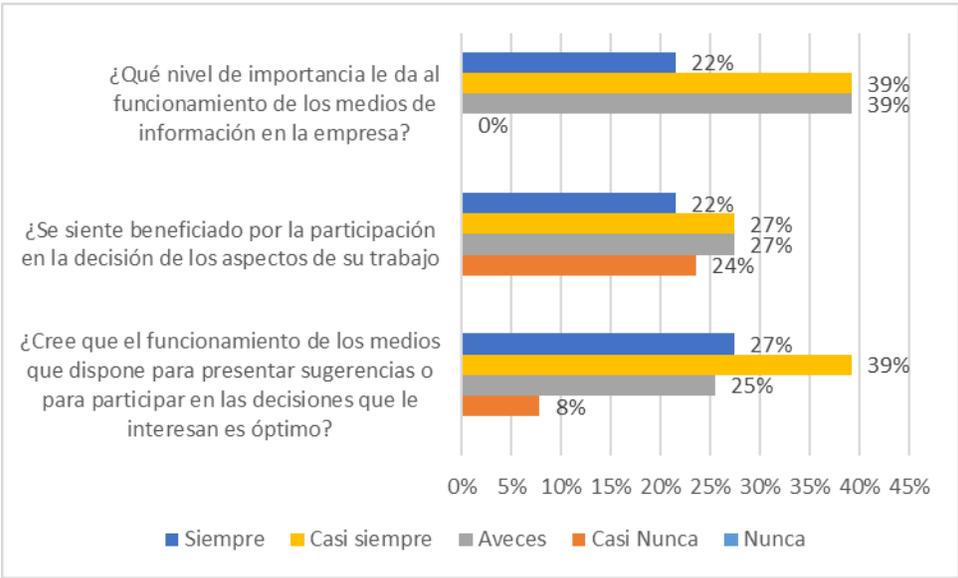


Figura 8
Posibilidad y calidad de comunicación e interacción

La dimensión organización temporal se evaluó mediante los indicadores “presión de tiempos y ritmo de trabajo” y “organización y planificación del trabajo”

El indicador presión de tiempos y ritmo de trabajo mostró que un 49% de los encuestados a veces califica de agobiante el trabajo, con un 25% que considera que casi siempre es agobiante y un 6% que considera que siempre lo es; un 20% considera que casi nunca es agobiante. Respecto a la posibilidad de variación del ritmo de trabajo sin efectos en el área en que se desempeña, un 16% considera que siempre puede hacerlo, un 35% que casi siempre, otro 35% que a veces y un 14% que casi nunca puede variar su ritmo de trabajo. Finalmente, un 14% siempre puede permitirse pausas cuando lo necesita, un 27% casi siempre y un 33% a veces; con un 25% de los encuestados a los que casi nunca se les permite hacer pausas, además de las reglamentarias.

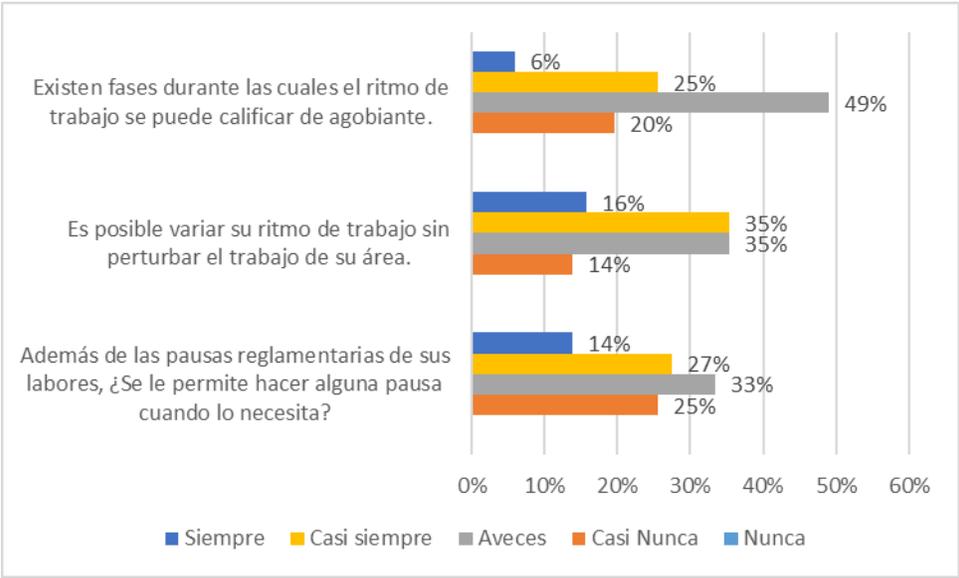


Figura 9

Presión de tiempos y ritmo de trabajo.

El indicador de Organización y planificación del trabajo mostró que: Un 18% siempre tiene influencia en el orden en que realiza sus tareas, un 41% casi siempre y un 39% a veces. Además, el 12% tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, un 27% casi siempre la tiene y un 35% a veces, con un 25% que casi nunca puede influencia la cantidad de trabajo asignado. Respecto a la alta dificultad que se genera con la introducción de nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos: un 24% considera que siempre es alta, un 39% casi siempre y un 27% que a veces.

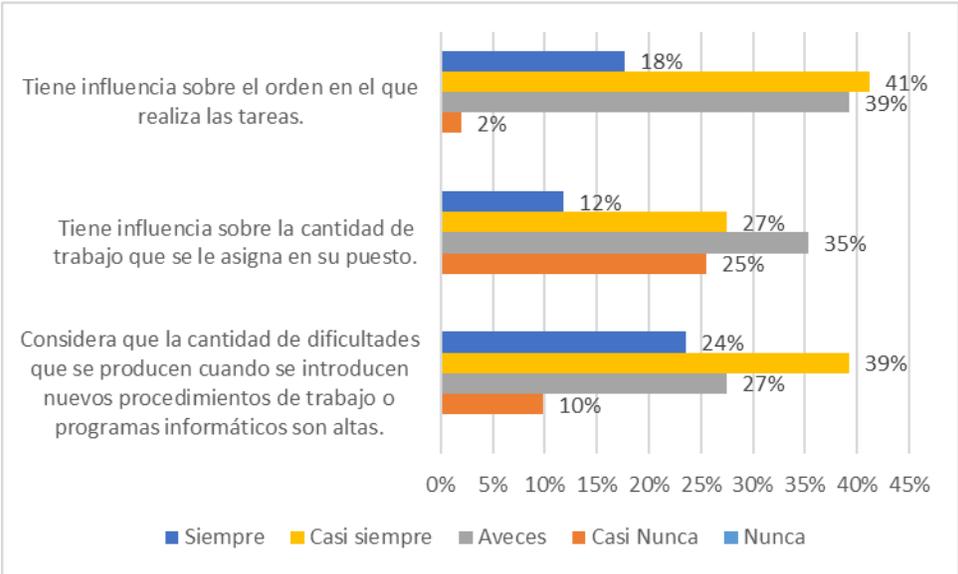


Figura 10
Organización y planificación de trabajo

La variable dependiente “Productividad laboral” fue evaluada mediante 3 dimensiones: Innovación en el desarrollo del trabajo, oportunidad de crecimiento y desarrollo, y reconocimiento por resultados.

La dimensión de Innovación en el puesto de trabajo obtuvo los siguientes resultados descriptivos en base a sus indicadores:

Respecto al indicador gestión de conocimiento: un 41% de los encuestados considera que a veces se le facilita las herramientas necesarias para su formación, con un 37% manifestando que casi siempre es así. Sobre el momento oportuno para el aprendizaje de conocimiento u obtención de experiencia, un 37% considera que casi siempre es así, un 25% que a veces y un 20% que siempre. Finalmente, un 39% considera que a veces se aplica la transferencia de nuevos conocimientos a partir de la experiencia laboral, con un 35% que evaluó que casi siempre es así.

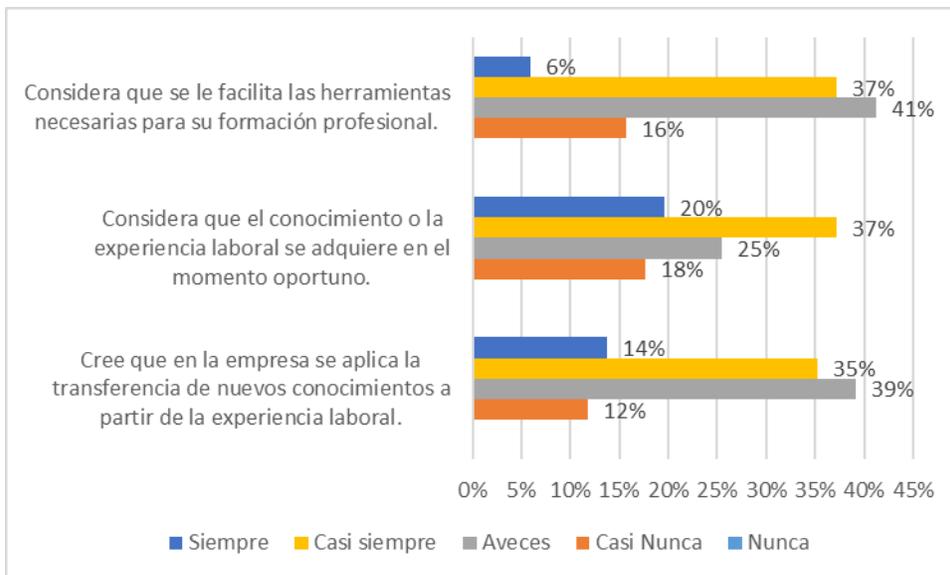


Figura 11

Gestión del conocimiento

Sobre el indicador Alineación de los objetivos organizacionales se identificó que un 35% considera que casi siempre existe un alto interés por el cumplimiento de dichos objetivos, un 33% que a veces y un 22% que siempre. Respecto a si el área donde

labora supera las metas establecidas, el 22% considera que siempre, un 37% que casi siempre y un 29% a veces; además, al ser consultados sobre su aporte personal para el cumplimiento de los objetivos organizacionales: el 33% considero que siempre aportan, un 29% que casi siempre y un 25% que a veces.

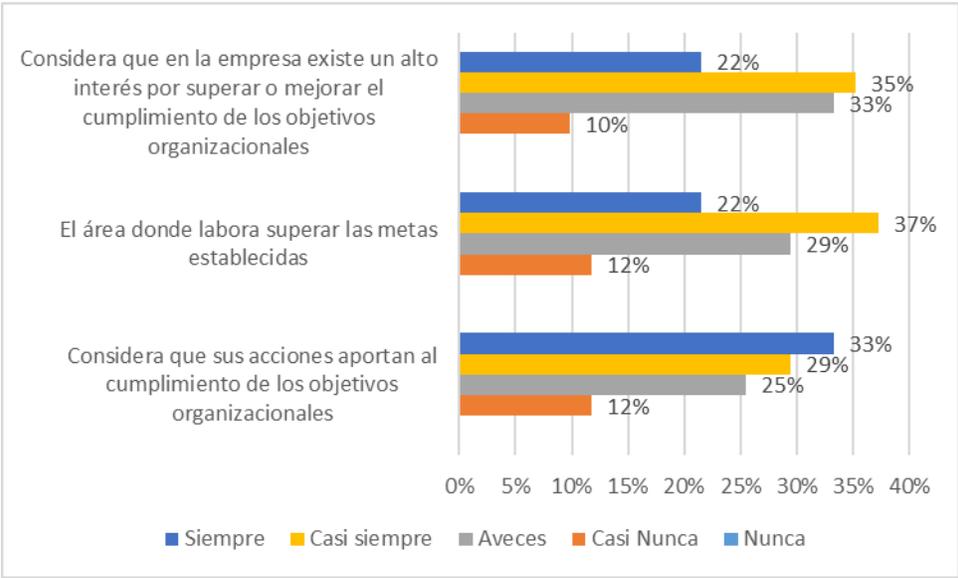


Figura 12

Alineación de objetivos organizacionales

El indicador Proceso de aprendizaje muestra que un 41% de los encuestados considera que a veces los conocimientos adquiridos han aportado en su formación profesional, un 39% que casi siempre es así y un 20% que considera que siempre. Respecto a la contribución de lo aprendido sobre las actividades laborales en la empresa, un 31% considera que casi nunca contribuye, un 39% que a veces y un 25% que casi siempre. Finalmente, cuando se consultó sobre si el feedback recibido es oportuno y aporta en su desarrollo laboral, un 8% considera que siempre es así, un 33% que casi siempre, un 45% que a veces y un 14% que casi nunca.

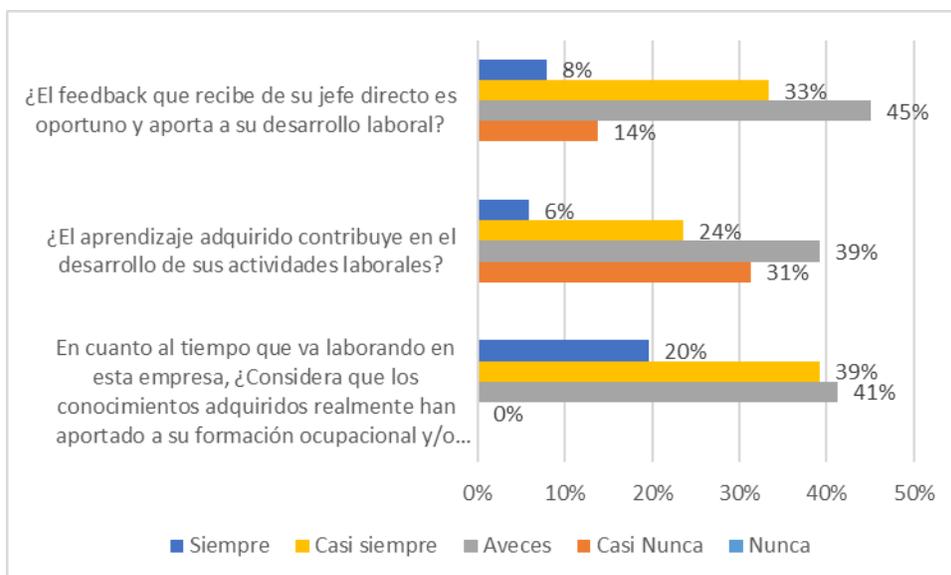


Figura 13

Proceso de aprendizaje

La dimensión Oportunidad de crecimiento y desarrollo compuesta por dos indicadores obtuvo los siguientes resultados descriptivos:

El indicador Oportunidad de crecimiento personal y profesional muestra que un 37% de los encuestados a veces puede aplicar lo aprendido en las capacitaciones en sus labores diarias, con un 29% que casi siempre puede y un 14% que siempre, mientras que un 20% manifiesta que casi nunca. En otro punto, el 45% de los encuestados considera que a veces las oportunidades de crecimiento son las más adecuadas, con un 41% que casi siempre lo considera así. Finalmente, sobre la oportunidad de recibir capacitación que contribuye al desarrollo de las competencias laborales, el 16% manifestó que siempre, un 33% casi siempre y un 37% a veces, mientras que el 12% considera que casi nunca es de dicha manera.

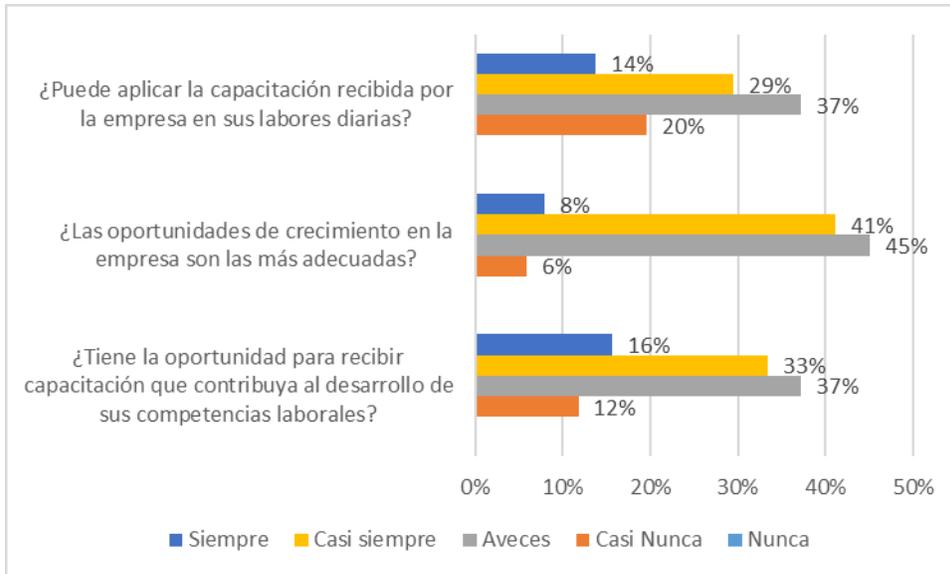


Figura 14

Oportunidad de crecimiento personal y profesional

El indicador Desarrollo de la autonomía muestra que: 43% casi siempre puede organizar y desarrollar libremente el orden de las tareas realizadas, un 39% a veces puede hacerlo y un 8% siempre. Respecto a la posibilidad de tomar iniciativas fuera de sus funciones, un 47% manifestó que a veces puede hacerlo, un 31% que casi siempre y un 18% que casi nunca. Sin embargo, en la evaluación de dicha capacidad en su propia área un 45% considera que a veces puede hacerlo y un 41% que casi siempre, mostrando una mayor libertad dentro del área al cual pertenece.

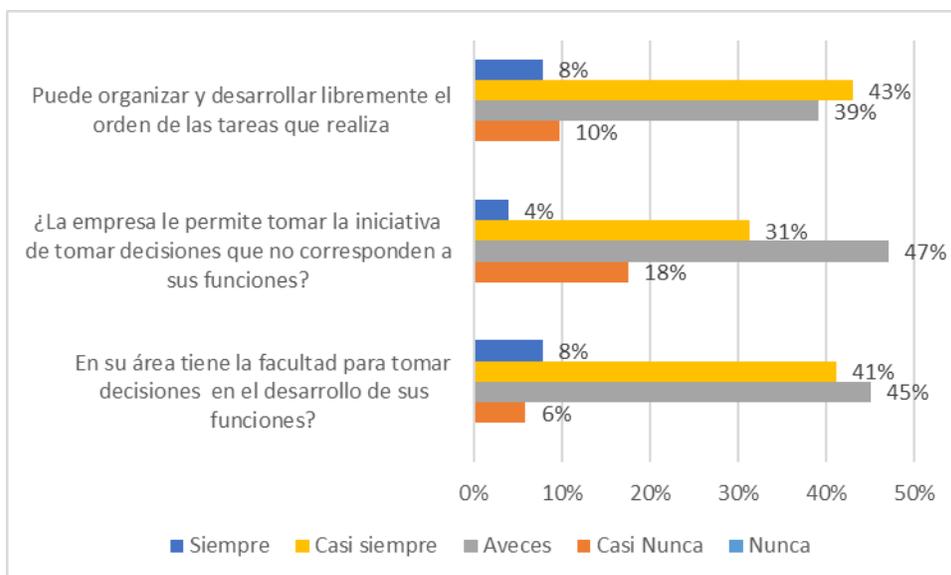


Figura 15

Desarrollo de la autonomía

El indicador Bonos de productividad de la dimensión Reconocimiento por resultados obtuvo los siguientes resultados:

Un 39% de los encuestados considera que a veces la distribución de bonos de productividad guarda relación con el cumplimiento de los objetivos, mientras que un 31% considera que casi siempre y un 25% que siempre es así. Respecto al efecto positivo de la libertad de organización en su productividad un 47% considera que casi siempre sería así, un 29% que a veces y un 18% que siempre. Finalmente, un 20% considera que siempre debería ser la calidad de su trabajo lo que lo haga acreedor a recibir un bono de productividad, mientras que un 35% considera que casi siempre y un 33% que a veces.

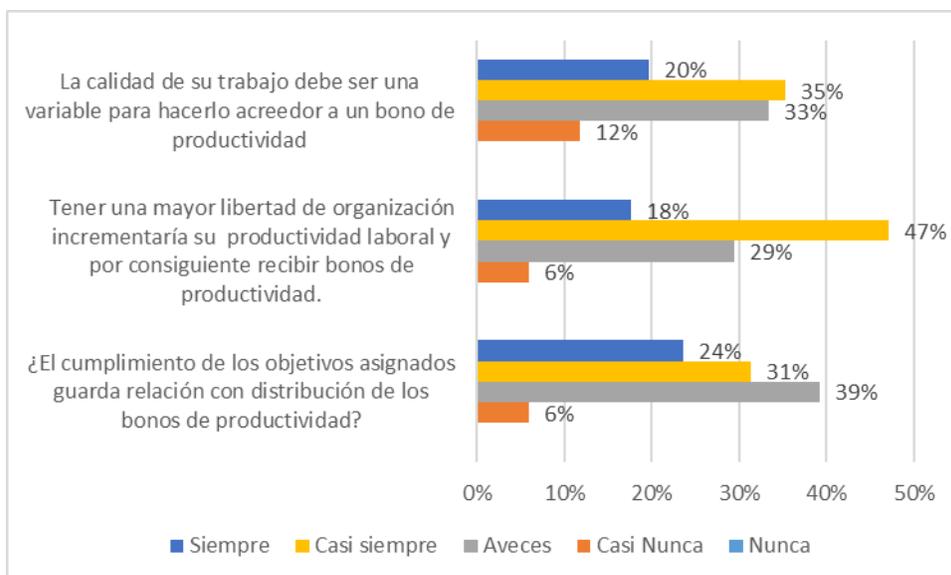


Figura 16

Bonos de productividad

Los resultados del indicador de reconocimiento por medio de la comunicación interna muestran que: un 47% considera que casi siempre se le brinda el reconocimiento por superar los objetivos, un 31% que a veces y un 20% que siempre. El 18% siempre considera que el reconocimiento se realiza por el medio de comunicación adecuado, mientras que el 39% casi siempre y un 31% a veces. Respecto a la frecuencia de los reconocimientos al desempeño, un 12% considera que son siempre, un 45% casi siempre y un 43% a veces.

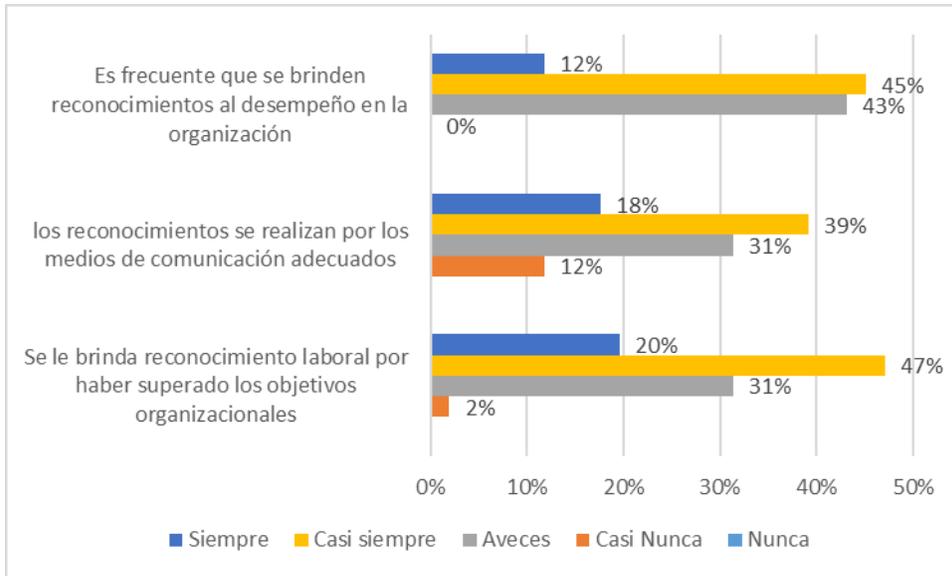


Figura 17

Reconocimiento por medio de la Comunicación Interna

4.2 Análisis estadístico preliminar

Dada la naturaleza correlacional de los objetivos planteados en la presente investigación, es necesario desarrollar el análisis de normalidad mediante las pruebas de Kolmogórov-Smirnov, la cual permite identificar distribuciones normales en muestras superiores a 50 personas.

Tabla N°3

Pruebas de normalidad de datos

	Resultado estadístico	Grado de Libertad	Significancia estadística	Normalidad de la dimensión/variable.
Esfuerzo de atención	0.188	51	< 0.001	Dimensión con distribución no normal
Nivel de frustración	0.124	51	0.042	Dimensión con distribución no normal
Organización temporal	0.120	51	0.048	Dimensión con distribución no normal
Innovación en el desarrollo del trabajo.	0.149	51	0.005	Dimensión con distribución no normal
Oportunidad de crecimiento y desarrollo.	0.142	51	0.009	Dimensión con distribución no normal
Reconocimiento por resultados.	0.194	51	< 0.001	Dimensión con distribución no normal
Variable Independiente: Carga mental del trabajo	0.180	51	< 0.001	Variable con distribución no normal
Variable Dependiente: Productividad laboral	0.183	51	< 0.001	Variable con distribución no normal

Frente a los resultados de las pruebas de normalidad, donde se identificó que las dimensiones independientes, dependientes y las variables de la presente investigación tienen distribución no normal: Se decide utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

4.3 Análisis estadístico y comprobación de hipótesis

Para la evaluación estadística y comprobación de las hipótesis se presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman, acompañada de la prueba de significancia estadística correspondiente a cada resultado para validar la significancia de la relación identificada entre las variables y dimensiones estudiadas.

Tabla N°4

Resultados de pruebas de correlación aplicadas

Correlación entre variables		V.I. CARGA MENTAL DE TRABAJO	
y dimensiones		Prueba estadística	Resultado
V.D. PRODUCTIVIDAD		Rho Spearman	0.911
LABORAL		Significancia (p)	0.001
Dimensión dep. 1. Innovación en el desarrollo del trabajo.		Rho Spearman	0.891
		Significancia (p)	0.001
Dimensión dep. 2. Oportunidad de crecimiento y desarrollo.		Rho Spearman	0.811
		Significancia (p)	0.001
Dimensión dep. 3. Reconocimiento resultados	por	Rho Spearman	0.771
		Significancia (p)	0.001

Dado los resultados estadísticos obtenidos se realizan las pruebas de comprobación de hipótesis mediante una tabla resumen que contrasta los requerimientos estadísticos exigidos en la presente investigación con los obtenidos, siendo que el error permitido es de 5% (α).

Tabla N°5

Evaluación de las hipótesis de investigación.

	Hipótesis planteadas	Estadística asociada	Veredicto
Hipótesis General	H0: La carga mental de trabajo no impacta significativamente en la productividad de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020 H1: La carga mental de trabajo impacta significativamente en la productividad de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020	Rho= 0.911 p. = 0.001 $\alpha = 0.05$ p < α	Se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la carga mental impacta significativamente y con intensidad fuerte en la productividad de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.
Hipótesis Específica 1	H0: La carga mental de trabajo no impacta significativamente en la Innovación en el desarrollo del trabajo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020. H1: La carga mental de trabajo impacta significativamente en la Innovación en el desarrollo del trabajo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.	Rho= 0.891 p. = 0.001 $\alpha = 0.05$ p < α	Se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la carga mental impacta significativamente y con intensidad fuerte en la Innovación en el desarrollo del trabajo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.
Hipótesis Específica 2	H0: La carga mental de trabajo no impacta significativamente en la Oportunidad de crecimiento y desarrollo de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020. H1: La carga mental de trabajo impacta significativamente en la Oportunidad de crecimiento y desarrollo de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.	Rho= 0.811 p. = 0.001 $\alpha = 0.05$ p < α	Se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la carga mental impacta significativamente y con intensidad fuerte en la Oportunidad de crecimiento y desarrollo de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020
	H0: La carga mental de trabajo no impacta significativamente en el Reconocimiento por	Rho= 0.771	Se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la

Hipótesis Específica a 3	<p>resultados de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.</p> <p>H1: La carga mental de trabajo impacta significativamente en el Reconocimiento por resultados de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.</p>	<p>$p = 0.001$</p> <p>$\alpha = 0.05$</p> <p>$p < \alpha$</p>	<p>carga mental impacta significativamente y con intensidad fuerte en la Reconocimiento por resultados de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020</p>
--------------------------------	--	--	--

CAPITULO V

DISCUSIÓN

La discusión de resultados se presenta de manera unificada bajo la relación de la carga mental del trabajo y su impacto en la productividad de los colaboradores de la empresa objeto de estudio dada la constante generalización por parte de los antecedentes, haciendo no productivo el uso de subtítulos relacionados a los objetivos específicos, cuyos resultados obtuvieron validez, confiabilidad y significancia estadística.

Impacto de la carga mental del trabajo en la productividad de los colaboradores

La evaluación de la correlación de las variables de estudio mostró resultados estadísticos de correlación fuerte (cercano a 0.9) y estadísticamente significativa (p valor inferior al margen de error permitido) comprobando que la carga mental impacta de manera directa a la productividad, siendo esta evaluada en sentido positivo.

García (2018) encontró una correlación positiva entre las dimensiones de la carga mental del trabajo con la satisfacción laboral, la cual incluye la evaluación sobre las prestaciones recibidas. García (2018) explica que la organización temporal tiene una correlación directa ($\rho = .294$) y significativa con la satisfacción sobre las

prestaciones laborales, que el esfuerzo de atención, medido como las demandas cognitivas y características de la tarea, guardan relación significativa y directa ($\rho = .258$), mientras que los aspectos centrados en el nivel de frustración, evaluados como tensión y presión mental, así como demandas emocionales, se les identificó una correlación directa y significativa ($\rho = .344$). Los resultados de García concuerdan con lo identificado en la presente investigación, siendo que la relación de la carga mental del trabajo es directa aunque con una intensidad menor a la proporcionada por los resultados del presente.

Gil (2019) tiene resultados contrarios debido a que identificó que la carga mental del trabajo no guarda relación con las dimensiones Reconocimiento de resultados ni la dimensión promoción en el trabajo (Sig. >0.05 en la prueba Chi-cuadrado). Estos resultados son divergentes con la presente investigación debido a la diferencia de los rubros en las empresas objeto de estudio.

A nivel metodológico, la principal diferencia es la evaluación de la productividad o desempeño laboral, en el caso de la presente investigación centrada en la visión de las acciones de RRHH para la promoción de esta en los trabajadores, teniendo en contraparte una literatura previa basada en la autoevaluación de la percepción de productividad de los trabajadores, siendo que la carga mental del trabajo como es el caso de lo planteado por Choque (2020) cuyos resultados muestran una correlación con inclinación positiva y significativa (Sig. <0.05) para la carga mental del trabajo y el desempeño laboral, con resultados similares a los presentados en la presente investigación, ya que la relación identificada es directa, pero evalúa el desempeño laboral desde la perspectiva de los mismos evaluados.

CONCLUSIONES

- 1) La valoración más alta de la carga mental tiene una relación significativa y directa con la productividad de los trabajadores de la empresa Enviroequip del distrito de San Isidro en el año 2020, ya que si los trabajadores perciben una carga mental más alta que la considerada adecuada es porque no logran cumplir con sus objetivos de manera eficaz, provocando un efecto de bola de nieve sobre la productividad, incrementando la percepción de la carga mental y reduciendo más la productividad.
- 2) La carga mental del trabajo tiene una buena valoración por parte de la mayoría de los trabajadores de Enviroequip, señalando que existe un requerimiento de memoria regular y que la información no es ni compleja ni requiere una alta concentración constante; estas características influyen positivamente en la innovación en el puesto de trabajo, sobre todo gracias a las transferencias de conocimientos, las cuales llegan en los momentos oportunos para los trabajadores y las tareas que se les exigen, es decir, no se les solicita hacer algo que no se las ha enseñado a desarrollar adecuadamente con anterioridad, concordando con el concepto de capacitación formulado por ESAN (2016).
- 3) Las oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa tiene una valoración bastante similar por parte de la muestra encuestada, sin embargo, los datos con mayor valoración son por parte de aquellos trabajadores que consideran que el puesto de trabajo en el que se encuentran es el más adecuado para ellos

- 4) El reconocimiento por los resultados posee una relación directa y significativa con la carga mental del trabajo, aun es la dimensión con el menor coeficiente de correlación, muestra que la población estudiada tiene una alta aceptación del nivel de carga mental del trabajo debido al reconocimiento por los resultados obtenido.

RECOMENDACIONES

Primera. Según los resultados de la relación de la carga mental del trabajo y la productividad laboral, se recomienda establecer un mejor control interno dentro de la organización para identificar los niveles de productividad de los trabajadores y poder tomar acciones de mejora respecto a la carga mental del trabajo que están ejerciendo, como lo recomienda el Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España en su publicación de la NTP 534.

Segunda. Mejorar la percepción de la carga mental del trabajo en las áreas que dependen de tareas asociadas a la innovación y a la creatividad, a que se ha demostrado que la dimensión innovación en el desarrollo del trabajo es la más beneficiada ante una mejora de la percepción de la carga mental del trabajo; este efecto es descrito por Pérez, G. (2018), en el cual describe los beneficios de la carga mental aligerada. Para ello se plantea la implementación de medidas de mejora para la organización temporal del personal reduciendo su carga laboral con el incremento de personal disponible.

Tercera. Se recomienda realizar una investigación con una población y muestra más amplia, con el objetivo de corroborar la relación de las oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa con la positiva percepción de la carga metal del trabajo; esto con el objetivo de validar que, para aquellos trabajadores dispuestos a mejorar con mayor velocidad, la misma carga mental del trabajo puede resultar más aceptable frente a lo percibido por sus compañeros.

Finalmente, se recomienda implementar nuevos mecanismos de reconocimiento de resultados que motiven más a los trabajadores, ya que, actualmente, dentro de la empresa Enviroequip del distrito de San Isidro, es el factor menos relevante frente a la relación de la carga mental del trabajo y su impacto en la productividad, haciendo que los esfuerzos de recompensa sean menos efectivos que lo esperado. Esta recomendación se puede desarrollar mediante la aplicación de recompensas no remunerativas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

ARQUER, M.I. (1997) "Carga Mental De Trabajo: Fatiga". Madrid: INSHT. Notas Técnicas De Prevención NTP-445

Canizales, V. Gómez, K. (2018) Carga mental en trabajadores: Factores Estresores e impacto para las organizaciones. Artículo revisado por pares. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_3/65%20CANIZALEZ_GOMEZ.pdf

Choque M. (2019) Influencia Del Nivel De Carga Mental De Trabajo En El Desempeño Laboral Del Personal Asistencial Del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado desde:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13196>

Colorado, P. (2017) Efecto De La Carga De Trabajo En El Desempeño De Los Trabajadores. Universidad Militar De Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado Desde:
<https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/16216/Riverasanche?Sequence=1>

Cornejo, R. (2013) Evaluación Ergonómica Y Propuestas Para Mejora En Los Puestos Del Proceso De Teñido De Tela En Tejido De Punto De Una Tintorería. Recuperado De:

Repositorio/Bitstream/Handle/123456789/5483/Cornejo_Ruddy_Ergonomic
a_Mejora_Proceso_Te%C3%91ido_Tela_Tintoreria.Pdf?Sequence=1

Dalmau I. (2012) EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL EN TAREAS DE CONTROL: TÉCNICAS SUBJETIVAS Y MEDIDAS DE EXIGENCIA – Dalmau I.

Delgado, J. (2018) Productividad Laboral: Objeto De Estudio Y Gestión En Recursos Humanos. Recuperado Desde: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/productividad-laboral-objeto-de-estudio-y-gestion-en-recursos-humanos/>

Diccionario Laboreal (2013) Definición De Carga Mental. Consultado El 21 De febrero Del 2021 Desde <http://laboreal.up.pt/es/dictionary/?letter=C>

ESAN (2016) Importancia de la capacitación en la empresa (Online) Recuperado desde: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Fundación Para La Prevención De Riesgos Laborales, [Www.funprl.es](http://www.funprl.es).

García, D. (2018) Relación de la carga mental del trabajo con la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo. Tesis de maestría, Universidad de La Laguna. España. Recuperado desde: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/17314>

García, S. y Naranjo, J. (2017) Análisis de puestos de trabajo y selección del personal. Tesis de grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

Universidad Miguel Hernández de Elche. España. Recuperado desde:
<http://dspace.umh.es/handle/11000/4425>

Gil, W. (2019) Carga De Trabajo Y Su Influencia En El Bienestar Laboral De Los Trabajadores Operarios De La Empresa FRACSA Arequipa – 2018. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado desde: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9303>

Manual De La Prevención De Prevención De Los Riesgos Ergonómicos Y Psicosociales En Los Centros De Atención A Personas En Situación De Dependencia (2007) Recuperado De: [lapat.Org](http://lapat.org)

Mestanza, M. (2013) Evaluación De Riesgos Asociados A Las Posturas Físicas De Trabajo En El Proceso De Preparación De Equipos Para Alquiler En Una Empresa De Mantenimiento De Maquinaria Pesada. Tesis De Grado, Uni, Lima Perú. Recuperado De [Http://Cybertesis.Uni.Edu.Pe/Bitstream/Uni/1176/1/Mestanza_Tm.Pdf](http://Cybertesis.Uni.Edu.Pe/Bitstream/Uni/1176/1/Mestanza_Tm.Pdf)

Mondelo, P.R., Gregori, E., Barrau, P. “Carga Mental” En Fundamentos De Ergonomía. Mutua Universal Y Ediciones UPC.

NORMA ISO 10075 (Parte 1ª). “Principios Ergonómicos Relativos A La Carga Mental De Trabajo – Términos Generales Y Definiciones”.

MTAS (2002) NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Recuperado desde:
https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048

NTP 445 (2019) Definición de Carga Mental De Trabajo: Fatiga.

NTP544. Recuperado De [Http://Riesgoslaborales.Feteugt-Sma.Es/Portal-Preventivo/Riesgos-Laborales/Riesgos-Relacionados-Con-La-Psicopsicologia/Carga-Mental/](http://Riesgoslaborales.Feteugt-Sma.Es/Portal-Preventivo/Riesgos-Laborales/Riesgos-Relacionados-Con-La-Psicopsicologia/Carga-Mental/)

Pérez, G. (2018) Beneficios De Aligerar La Carga Mental. (Podcast online). Recuperado el 10 de diciembre de 2021 desde: <https://www.themanagerspodcast.com/aligerar-la-carga-mental-creatividad/>

Robles, E. (2008) Evaluación Ergonómica De La Estación Desempacadora De Una Empresa De Bebidas. Tesis De Maestría. Instituto Tecnológico De Sonora. Sonora – Mexico. Recuperado De [Http://Biblioteca.Itson.Mx/Dac_New/Tesis/366_Robles_Elisa.Pdf](http://Biblioteca.Itson.Mx/Dac_New/Tesis/366_Robles_Elisa.Pdf)

Rubio, S. Et Al. (2008) Carga Mental En Vigilantes De Seguridad. Diferencias Por Sexo Y Capacidad Atencional

Sauñe-Oscoco, W. Condiciones Laborales Y Nivel De Estrés En Enfermeros De Un Hospital Público Peruano. Revista Médica Panacea.2012; 2(3): 91-4

Tito, P. (2012) - Gestión Por Competencias Y Productividad Laboral En Empresas Del Sector Confección De Calzado De Lima Metropolitana

Vara, A. (2012) 7 pasos para una tesis exitosa. Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:		LA CARGA MENTAL DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ENVIROEQUIP EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA 2020			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN		SOSTENIBILIDAD			
AUTOR(ES):		LUCERO GENESIS GONZALES ONTIVEROS			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál será el impacto de la carga mental de trabajo en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020?	Determinar el impacto de la carga mental de trabajo en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020	La carga mental de trabajo impacta significativamente en la productividad de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020	VI: Carga mental de trabajo VD: Productividad laboral	1. Esfuerzo de atención 2. Nivel de frustración 3. Organización temporal 1. Innovación en el desarrollo del trabajo. 2. Oportunidad de crecimiento y desarrollo. 3. Reconocimiento por resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: No experimental • Tipo: Correlacional • Diseño: Cuantitativo • Unidad de análisis: de

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cuál es el nivel de impacto que tiene la carga mental de trabajo en la Innovación en el desarrollo del trabajo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020?	Identificar el nivel de impacto que tiene la carga mental de trabajo en la Innovación en el desarrollo del trabajo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.	La carga mental de trabajo impacta significativamente en la Innovación en el desarrollo del trabajo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.	VI: Carga mental de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esfuerzo de atención 2. Nivel de frustración 3. Organización temporal 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de recolección: - Encuesta • Instrumento: - Cuestionario
			VD: Innovación en el desarrollo del trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de esfuerzo o concentración mental. 2. Dificultad de la tarea y contenido del trabajo 	
¿Cuál es el nivel de impacto que tiene la carga mental de trabajo en la Oportunidad de crecimiento y desarrollo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020?	Definir el nivel de impacto que tiene la carga mental de trabajo en la Oportunidad de crecimiento y desarrollo en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020	La carga mental de trabajo impacta significativamente en la Oportunidad de crecimiento y desarrollo de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.	VI: Carga mental de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esfuerzo de atención 2. Nivel de frustración 3. Organización temporal 	
			VD: Oportunidad de crecimiento y desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presiones de tiempo y retraso 2. Horario de trabajo, ritmos y pausas 	

<p>¿Cuál es el nivel de impacto que tiene la carga mental de trabajo en el Reconocimiento por resultados en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020?</p>	<p>Determinar el nivel de impacto que tiene la carga mental de trabajo en el Reconocimiento por resultados en los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.</p>	<p>La carga mental de trabajo impacta significativamente en el Reconocimiento por resultados de los colaboradores de la empresa Enviroequip en San Isidro en el año 2020.</p>	<p>VI: Carga mental de trabajo</p>	<p>3. Esfuerzo de atención</p> <p>4. Nivel de frustración</p> <p>5. Organización temporal.</p>	
			<p>VD: Reconocimiento por resultados</p>	<p>1. Cantidad y complejidad de información.</p> <p>2. Calidad de trabajo</p>	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N.º 1
Operacionalización de la variable 1

Variable: CARGA MENTAL DE TRABAJO		
Definición conceptual: Cantidad de esfuerzo mental que se ejerce para conseguir resultados concretos, de tal manera que se mantenga un estado de atención y concentración; que a su vez están en función del número de etapas que se requieren para concretar una tarea y en depender del tiempo brindado para que el trabajador genere en su memoria una respuesta a la información Recibida.		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Esfuerzo de atención	La memorización y atención de información Mide el nivel de información que el colaborador debe retener para desempeñarse en las diversas funciones que realiza.	¿El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es usualmente alto? ¿La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es compleja? ¿Cuánto tiempo debe mantener una exclusiva atención en su trabajo? (forma que impida comunicarse, desplazarse o pensar en cosas ajenas a su tarea)
	La experiencia y formación profesional Mide el nivel de experiencia que tiene el trabajador y que a su vez las funciones se adecuen a sus capacidades.	¿Puede cometer algún error sin que afecte en forma crítica sobre los resultados de trabajo? ¿El grado de complejidad de la información que debe utilizar en su trabajo es generalmente alta? ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?
	Imprecisión en funciones y tareas	¿Han existido cambios

	Mide el nivel en el que las funciones y tareas se hayan dado de manera organizada y detallada para conocimiento del trabajador.	importantes en los aspectos de organización de su trabajo? ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo? ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
Dimensión 2: Nivel de frustración	Inseguridad de estabilidad laboral Mide el nivel en el que la estabilidad laboral influye en el nivel de frustración del colaborador.	¿Cree que en un futuro próximo puede perder el empleo en esta empresa, o que su contrato no será renovado? ¿En la empresa se le informa con anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro? ¿Cree que, durante las tareas, se ha sentido inseguro, irritado, tenso?
	Posibilidad y calidad de comunicación e interacción Mide el nivel en el que el trabajador puede establecer relaciones interpersonales con claridad y atención.	¿Cree que el funcionamiento de los medios que dispone para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que le interesan es óptimo? ¿En cuánto le beneficia participar en la decisión de los aspectos de su trabajo? ¿Qué nivel de importancia le da al funcionamiento de los medios de información en la empresa?

Dimensión 3: Organización temporal	Presión de tiempos y ritmo de trabajo. Mide el nivel en el que el uso del tiempo y al ritmo que ejerce el trabajador influye en su organización de funciones.	Además de las pausas reglamentarias de sus labores, ¿Se le permite hacer alguna pausa cuando lo necesita? ¿Es posible variar su ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de su área? ¿Existen fases durante las cuales el ritmo de trabajo se puede calificar de agobiante?
	Organización y planificación de trabajo Mide el nivel en el que la distribución del tiempo influye en la cantidad de trabajo.	¿Considera que la cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos son altas? ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna en su puesto? ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?

Tabla N.ª 2
Operacionalización de la variable 2

Variable: PRODUCTIVIDAD LABORAL		
Definición conceptual: Acción de realizar las labores con efectividad y que se puede ver reflejado en el cumplimiento de los objetivos por medio de excelentes resultados.		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Innovación en el desarrollo del trabajo	Gestión del conocimiento Mide el nivel de difusión de información y experiencias, así como conocimientos individuales y colectivos entre los colaboradores.	¿Cree que en la empresa existe la transferencia de nuevos conocimientos a partir de experiencias? ¿Considera que el conocimiento o la experiencia se adquiere en el momento oportuno? ¿Considera que se le facilita las herramientas necesarias para su formación profesional?
	Alineación de objetivos organizacionales Mide el nivel en que los objetivos organizacionales están alineados con los resultados que se obtienen de una gestión.	¿Considera que aporta al cumplimiento de los objetivos organizacionales? ¿En qué medida el área donde labora llega a superar las metas establecidas? ¿Cree que el interés por superar o mejorar el cumplimiento de las metas establecidas es adecuado?

	<p>Proceso de aprendizaje</p> <p>Mide el nivel de adquisición de nuevas conductas que parten de experiencias previas para adaptarse al entorno.</p>	<p>En cuanto al tiempo que va laborando en esta empresa, ¿Considera que los conocimientos adquiridos realmente han aportado a su formación profesional? ¿La receptividad que tiene al adquirir un nuevo conocimiento es satisfactoria? ¿El feedback que recibe de su jefe directo es oportuno y aporta a su desarrollo?</p>
<p>Dimensión 2:</p> <p>Oportunidad de crecimiento y desarrollo</p>	<p>Oportunidad de crecimiento personal y profesional</p> <p>Mide las oportunidades de crecimiento que existe en la organización, siendo las personales como las profesionales para los colaboradores.</p>	<p>¿Tiene la oportunidad para recibir capacitación que contribuya al desarrollo de sus competencias? ¿Considera que existen oportunidades de crecimiento en esta empresa? ¿Puedo aplicar la formación recibida por la empresa en mi trabajo diario?</p>
	<p>Desarrollo de la autonomía</p> <p>Mide la condición de libertad que los colaboradores tienen y que a su vez se les permite para que puedan desenvolverse correctamente.</p>	<p>¿Crees que en la organización se da libertad para tomar decisiones? ¿La empresa me brinda la oportunidad de tomar la iniciativa de mi propio desarrollo profesional? ¿Puede organizar libremente el orden de las tareas que realiza?</p>

<p>Dimensión 3: Reconocimiento por resultados</p>	<p>Bonos de productividad</p> <p>Mide los bonos de productividad que se le brindan a ciertos colaboradores ya que superan las expectativas en cuanto a logros.</p>	<p>¿Considera que esta podría ser una manera adecuada de compensar el cumplimiento de objetivos anuales? ¿En qué nivel cree que elevaría la productividad laboral? ¿Cree que la calidad de su trabajo deba merecer bonos de productividad?</p>
	<p>Reconocimiento por medio de la Comunicación Interna</p> <p>Mide la difusión a través de la comunicación interna logrando que el trabajador sienta que su trabajo es valorado.</p>	<p>¿En qué medida se brinda reconocimientos por haber superado los objetivos? ¿La comunicación interna informa acerca de los reconocimientos realizados? ¿Qué tan frecuente se ha brindado reconocimientos?</p>

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Cuestionario de Carga mental de trabajo

La presente investigación, recoger su opinión a fin de validar la influencia de la carga mental de trabajo con la productividad laboral. La información obtenida es absolutamente confidencial por lo cual se le solicita que responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible.

Marque con una X la alternativa elegida por usted.

Muchas gracias por tu participación

I. Identificación:

Nivel de puesto:

1. Trainee ()
2. Auxiliar /Asistente ()
3. Analista ()
4. Coordinador / jefe ()
5. Director / Gerente ()

Nivel educativo

1. Profesional
2. Técnicos
3. Otros

Tiempo en la organización:

1. Menos de 06 meses
2. De 06 meses a 1 año
3. De 1 año a 5 años

A continuación, marque la alternativa que más se ajuste a su opinión respecto a cada una de las premisas planteadas para evaluar la carga mental del trabajo.

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere su trabajo es usualmente alto?					
2	¿La cantidad de memorización de información y material que requiere su trabajo es compleja?					
3	¿Debe mantener una atención exclusiva al trabajo sin posibilidad de distracciones?					
4	¿Puede cometer algún error sin que afecte en forma crítica sobre los resultados de trabajo?					
5	¿El grado de complejidad de la información que debe utilizar en su trabajo es generalmente alta?					
6	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					

7	¿Han existido cambios importantes en los aspectos de organización de su trabajo?					
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
8	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
9	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
10	¿Considera que en un futuro próximo puede perder el empleo en esta empresa, o que su contrato no será renovado?					
11	¿En la empresa se le informa con anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro?					
12	¿Considera que se ha sentido inseguro, irritado, tenso durante el desarrollo de sus labores?					
13	¿Cree que el funcionamiento de los medios que dispone para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que le interesan es óptimo?					
14	¿Se siente beneficiado por la participación en la decisión de los aspectos de su trabajo					
15	¿Qué nivel de importancia le da al funcionamiento de los medios de información en la empresa?					
16	Además de las pausas reglamentarias de sus labores, ¿Se le permite hacer alguna pausa cuando lo necesita?					
17	Es posible variar su ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de su área.					
18	Existen fases durante las cuales el ritmo de trabajo se puede calificar de agobiante.					
19	Considera que la cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos son altas.					
20	Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna en su puesto.					
21	Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas.					
22	Cree que en la empresa se aplica la transferencia de nuevos conocimientos a partir de la experiencia laboral.					
23	Considera que el conocimiento o la experiencia laboral se adquiere en el momento oportuno.					

24	Considera que se le facilita las herramientas necesarias para su formación profesional.					
25	Considera que sus acciones aportan al cumplimiento de los objetivos organizacionales					
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
26	El área donde labora superar las metas establecidas					
27	Considera que en la empresa existe un alto interés por superar o mejorar el cumplimiento de los objetivos organizacionales					
28	En cuanto al tiempo que va laborando en esta empresa, ¿Considera que los conocimientos adquiridos realmente han aportado a su formación ocupacional y/o profesional?					
29	¿El aprendizaje adquirido contribuye en el desarrollo de sus actividades laborales?					
30	¿El feedback que recibe de su jefe directo es oportuno y aporta a su desarrollo laboral?					
31	¿Tiene la oportunidad para recibir capacitación que contribuya al desarrollo de sus competencias laborales?					
32	¿Las oportunidades de crecimiento en la empresa son las más adecuadas?					
33	¿Puede aplicar la capacitación recibida por la empresa en sus labores diarias?					
34	¿En su área tiene la facultad para tomar decisiones en el desarrollo de sus funciones?					
35	¿La empresa le permite tomar la iniciativa de tomar decisiones que no corresponden a sus funciones?					
36	Puede organizar y desarrollar libremente el orden de las tareas que realiza					
37	¿El cumplimiento de los objetivos asignados guarda relación con distribución de los bonos de productividad?					
38	Tener una mayor libertad de organización incrementaría su productividad laboral y por consiguiente recibir bonos de productividad.					

39	La calidad de su trabajo debe ser una variable para hacerlo acreedor a un bono de productividad					
40	Se le brinda reconocimiento laboral por haber superado los objetivos organizacionales					
41	Los reconocimientos se realizan por los medios de comunicación adecuados					
42	Es frecuente que se brinden reconocimientos al desempeño en la organización					