





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL**

Título

Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de la microempresa

“ Lácteos Murillo ” ubicada en la ciudad de Riobamba.

Trabajo de titulación para optar al título de Ingeniera Agroindustrial

Autora:

Sinche Tuquinga Paola Janeth

Tutor:

MgS. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia PhD.

Riobamba, Ecuador. 2022

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

Yo, **Paola Janeth Sinche Tuquina**, con cédula de ciudadanía **060554571-4**, autora del trabajo de investigación titulado: **Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de la microempresa " Lácteos Murillo " ubicada en la ciudad de Riobamba**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 10 de mayo de 2022



---

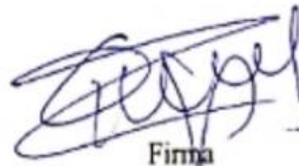
**Paola Janeth Sinche**  
**Tuquina C.I:0605545714**

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **CARGA MENTAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA " LÁCTEOS MURILLO "** UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, presentado por **Sinche Tuquinga Paola Janeth**, con cédula de identidad **060554571-4**, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 10 de mayo del 2022.

Ing. Magdala De Jesus Lema Espinoza  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

MgS. Fabián Patricio Carrillo Flor  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

MgS. Diego David Moposita Vásquez  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

PhD. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia  
TUTOR



Firma



Paola Janeth Sinche Tuquinga  
CA:060554571-4

## **CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **CARGA MENTAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA " LÁCTEOS MURILLO "** UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMB, presentado por **Sinche Tuquina Paola Janeth**, con cédula de identidad **060554571-4**, bajo la autoría de APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 10 de mayo del 2022.

Ing. Magdala De Jesus Lema Espinoza  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

MgS. Fabián Patricio Carrillo Flor  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

MgS. Diego David Moposita Vásquez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

# CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



## CERTIFICACIÓN

Que, Paola Janeth Sinche Tuquinga con CC: 0605545714, estudiante de la Carrera de Agroindustrial, NO VIGENTE, Facultad de Ingeniería; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "CARGA MENTAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA "LÁCTEOS MURILLO" UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA", cumple con el 3%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio Urkund, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 08 de marzo de 2022

Ph.D./Mgs. Edmundo Cabezas  
TUTOR (A)

## **DEDICATORIA**

*A Dios en primer lugar quien ha sido guía, fortaleza y su mano de veracidad y amor han permanecido junto a mi hasta el día de hoy.*

*A mis amados padres Gonzalo y Aurora, por su amor eterno, por su apoyo incondicional, y por todo su esfuerzo, me han motivado a seguir en la lucha constante de alcanzar mis metas, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y coraje, de no temer a los peligros porque siempre están para mí.*

*A mis hermanos por el apoyo incondicional durante todo el proceso, a toda mi familia porque con sus buenos consejos y palabras de aliento me apoyaron y depositaron confianza y de una u otra forma me acompañaron en todos mis sueños y anhelos.*

*Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis amigas de toda la vida universitaria por acompañarme por haber compartido todas las etapas, por extender su mano en momentos arduos, siempre las llevo en mi corazón.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición y amor llena siempre mi vida, a mi familia por estar siempre presentes con sus consejos.*

*Mi agradecimiento infinito a mis padres Gonzalo y Aurora cómplices de tan anhelado sueño mi gratitud para ellos que inculcaron valores de respeto humildad y honestidad por el apoyo brindado y por confiar en mí durante todo el proceso.*

*Mi gratitud a la Universidad Nacional de Chimborazo, a toda la Carrera de Ingeniería Agroindustrial, a mis docentes que por medio de sus sapiencias impartidas me hicieron crecer como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia apoyo incondicional y amistad.*

*Finalmente quiero pronunciar mi más sincero agradecimiento al Dr. Edmundo Cabezas, principal colaborador durante todo este largo proceso, quien, con su orientación, conocimiento, y enseñanza permitió el desenlace de este trabajo.*

# ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA .....	2
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL.....	3
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL .....	4
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	5
DEDICATORIA .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
RESUMEN .....	15
CAPÍTULO I. ....	18
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema .....	21
1.3. Justificación.....	21
1.4. Objetivos .....	23
1.4.1. Objetivo General .....	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II. ....	24
2.1. Riesgos psicosociales .....	24
2.1.1 ¿Qué son los riesgos psicosociales?.....	24
2.1.2. Prevención de riesgos psicosociales. ....	25

2.2. ¿Qué es la carga mental?.....	25
2.1.2 Definiciones .....	26
2.1.3 Evaluación de la carga mental.....	26
2.1.4 Medidas preventivas.....	27
2.3. Desempeño laboral.....	27
2.3.2. ¿Qué aspectos evaluar?.....	28
Beneficios de la Evaluación del Desempeño .....	29
2.4. ¿Qué es la psicología positiva? .....	30
2.4.2. Salud ocupacional y psicología positiva.....	30
CAPÍTULO III.....	31
3.2. Tipo de investigación .....	32
3.3. Población de estudios .....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5. Descripción de los instrumentos .....	32
3.5.3. Test del Desempeño Laboral.....	34
3.6. Identificación de variables .....	35
3.6.3. Variable dependiente.....	35
3.7. Hipótesis.....	35
3.3.2. Hipótesis general .....	35
3.3.3. Hipótesis específicas .....	35

3.4. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	36
Tabla 5. Operación de variables.....	36
CAPÍTULO IV.....	37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	37
4.1. Resultados de la investigación .....	37
CAPÍTULO V.....	62
5.1 Conclusiones .....	62
5.2. Recomendaciones .....	63
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
7. PROPUESTA.....	70
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>86</b>
8.1. Anexo. Encuesta de Carga Mental de Trabajo y Encuesta de Desempeño Laboral .....	87
8.2. ANEXO.....	91
Evidencia de entrega de la propuesta de un plan de prevención de riesgos psicosociales a la microempresa Lácteos Murillo. ....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones y valor de escala de carga mental.....	30
Tabla 2 Valoración del test de Carga mental .....	30
Tabla 3 Dimensiones y valores de escala del desempeño laboral.....	31
Tabla 4. Valoración del test de desempeño laboral .....	31
Tabla 5. Operación de variables.....	33
Tabla 6. Edad de los trabajadores .....	34
Tabla 7 Género de los trabajadores o.....	35
Tabla 8. Nivel Educativo de los trabajadores .....	36
Tabla 9. Estado Civil de los trabajadores.....	37
Tabla 10. Dimensión tiempo de los trabajadores.....	38
Tabla 11. Dimensión Esfuerzo Mental de los trabajadores .....	39
Tabla 12. Dimensión Estrés de los trabajadores .....	40
Tabla 13. Dimensión Orientación de Resultados de los trabajadores.....	41
Tabla 14. Dimensión Calidad de los trabajadores.....	42
Tabla 15. Dimensión Relaciones Interpersonales de los trabajadores .....	43
Tabla 16. Dimensión Iniciativa de los trabajadores .....	44
Tabla 17. Dimensión Trabajo en Equipo .....	45
Tabla 18. Dimensión Organización de los trabajadores .....	46
Tabla 19. Carga Mental de los trabajadores.....	47
Tabla 20. Desempeño Laboral de los trabajadores .....	48

Tabla 21. Correlación del Nivel Educativo vs la Carga Mental .....	49
Tabla 22. Correlación del Género vs la Carga Mental.....	50
Tabla 23. Correlación del Estado Civil vs la Carga Mental .....	51
Tabla 24. Correlación de la Edad vs la Carga Mental.....	52
Tabla 25. Correlación del Nivel Educativo vs el Desempeño Laboral.....	53
Tabla 26. Correlación del Género vs el Desempeño Laboral .....	54
Tabla 27. Correlación del Estado Civil vs el Desempeño Laboral .....	55
Tabla 28. Correlación de Edad vs el Desempeño Laboral.....	56
Tabla 29. Antes y Después de la propuesta .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo -----	34
Figura 2 Género de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo -----	35
Figura 3 Nivel Educativo de los trabajadores.....	36
Figura 4 Estado Civil de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo	37
Figura 5 Dimensión tiempo de los trabajadores-----	38
Figura 6 Dimensión Esfuerzo Mental de los trabajadores -----	39
Figura 7 Dimensión Estrés de los trabajadores-----	40
Figura 8 Dimensión Orientación de Resultados de los trabajadores -----	41
Figura 9 Dimensión Calidad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo -----	42
Figura 10 Dimensión Relaciones Interpersonales de los trabajadores -----	43
Figura 11 Dimensión Iniciativa de los trabajadores -----	44
Figura 12. Dimensión Trabajo en Equipo.....	45
Figura 13 Dimensión Organización de los trabajadores	46
Figura 14. Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo-----	48
Figura 15. Desempeño Laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo-----	49
Figura 16. Correlación del Nivel Educativo vs la Carga Mental de los trabajadores -----	50
Figura 17. Correlación del Género vs la Carga Mental de los trabajadores-----	51
Figura 18. Correlación del Estado Civil vs la Carga Mental de los trabajadores -----	52
Figura 19. Correlación de la Edad vs la Carga Mental de los trabajadores -----	53
Figura 20. Correlación del Nivel Educativo vs el Desempeño Laboral -----	54

Figura 21. Correlación del Género vs el Desempeño Laboral .....	55
Figura 22. Correlación del Estado Civil vs el Desempeño Laboral .....	56
Figura 23. Correlación de Edad vs el Desempeño Laboral de los trabajadores .....	57
Figura 24. Pausas Activas.....	73
Figura 25. Psicología positiva.....	76

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue medir y evaluar presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores Agroindustriales de la microempresa Lácteos Murillo, con la aplicación de test de carga mental y test de desempeño laboral. Los test que se aplicaron a los trabajadores de dicha empresa se determinó su fiabilidad y confiabilidad por medio del alfa de Cronbach y KMO, siendo adecuados para la investigación con valores cercanos a uno.

Los valores obtenidos de carga mental son media- alta de un 80%, estos resultados son muy importantes debido a que los trabajadores se encuentran en riesgo de síntomas de fatigas estrés, burnout, el agotamiento la depresión entre otros. En cuanto al desempeño laboral se obtuvieron valores de medio-alto en un 100% que representan tener un buen clima organizacional, comunicación dentro de la empresa por lo que se deduce que el tiempo de trabajo no influye en el clímax organizacional.

Para mitigar estas anomalías de presencia de carga mental se realizó una propuesta de un programa de riesgos psicosociales, basada en la psicología positiva en la que se plantea pausas activas y organización del trabajo para disminuir el efecto de trabajo y disminuir los efectos nocivos para la salud de los trabajadores.

La propuesta está constituida por una serie de actividades entre ellas físicas con duración mínimas de 10 minutos, capacitaciones, también placas del mejor empleado del mes, con estas actividades se pretende potenciar la salud y el bienestar, favorecer el crecimiento personal.

**Palabras claves:** Carga mental, Desempeño Laboral, riesgo psicosocial, evaluación, microempresas

## ABSTRACT

The aim of this research was to measure the presence of psychosocial risks evaluation in the Agro-industrial workers at the “Lacteos Murillo” microenterprise, with the application of a mental workload and a job performance test. The reliability of the applied tests to the workers of this factory were determined their trustworthiness by means of Cronbach's alpha and KMO, being suitable for it with similar values.

The percentages obtained for mental load are medium-high of 80%, these results are very important because the workers who are at risk of symptoms of fatigue, stress, burnout, exhaustion, depression, among others. In terms of work performance, medium-high percentage 100% were obtained, this means that, it may guarantee an appropriate organizational climate a good organizational climate, communication within the company, so, it follows that working time does not affect the organizational performance.

To rectify such anomalies of mental workload, a proposal was made for a psychosocial risk program, based on positive psychology in which active breaks and work organization are raised, in order to prevent the work effects and occupational risks found in the workplace. The proposal contains a set of activities, including physical exercises that last for a least 10 continuous minutes, training, as well as, recognition for the best employee of the month, with all these activities, there is an intention to strengthen the health, well-being, and promote personal growth.

**Keywords:** Mental load, Work Performance, psychosocial risk, evaluation, dairy micro factories.

DORIS  
ELIZABETH  
VALLE VINUEZA

Firmado digitalmente  
por DORIS ELIZABETH  
VALLE VINUEZA

Fecha: 2022.04.12  
10:37:08 -05'00'

**Reviewed by:** Mgs. Doris Valle V.  
ENGLISH PROFESSOR  
c.c 0602019697

## CAPÍTULO I.

### 1. INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años se ha venido desarrollando evaluaciones sobre la carga psicológica o carga mental dentro de las empresas, no obstante, el abordaje de las causas psicosociales supone el estudio de las condiciones inadecuadas y al esfuerzo intelectual para desarrollo del trabajo que básicamente influye e impide el desempeño del trabajador debido a los cambios que exigen las nuevas conveniencias de organización de trabajo y los avances informáticos y tecnológicos.

En la actualidad, los factores psicosociales se han reconocido en general como cuestiones mundiales que afectan a todos los países, profesiones y trabajadores, en las que entran en juego el acoso y la intimidación, son algunos de los factores que favorecen el incremento de los trastornos causados por el estrés relacionado con el trabajo, también está aceptado que dichos factores pueden tener efectos considerables en la salud, el absentismo y el rendimiento de los trabajadores. (López, 2010).

Existen variados tipos de medición para la Carga Mental de Trabajo (CMT), entre ellas se encuentra: medidas de ejecución, medidas fisiológicas y medidas subjetivas. Estas permiten conocer la percepción del trabajador/a respecto a la *Carga Mental* que le supone la realización de la tarea. Además, los instrumentos que miden subjetivamente la carga mental de trabajo son los utilizados con más frecuencia en contextos aplicados por su elevada aceptación por los trabajadores, buena validez y fiabilidad. (Ceballos, 2014).

La microempresa Lácteos Murillo está dedicada a la producción de queso fresco, yogurt y manjar

de leche entre otros productos lácteos, que son distribuidos en la costa ecuatoriana en especial para las provincias de Santa Elena Guayas y Manabí, la microempresa está conformada por 10 trabajadores, los mismos que se subdividen de la siguiente manera 2 administrativos y 8 están involucrados en el proceso de elaboración de productos, Lácteos Murillo se preocupa por la salud de sus trabajadores por lo que cree importante el desarrollo del proyecto de investigación.

El objetivo del presente proyecto de investigación es determinar, medir, evaluar y controlar la presencia de riesgo psicosocial (carga mental) y como este afecta el desempeño de los trabajadores, mediante el uso de encuestas.

### **1.1. Planteamiento del problema**

Existen muchas empresas que a diario pierden liderazgo y competitividad en sus actividades comerciales, debido a que cuentan con organizaciones deficientes y obsoletas que desequilibran su rentabilidad y a la vez causan un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que la conforman. (Pozo, 2018).

La microempresa Lácteos Murillo ubicada en la ciudad de Riobamba, deduce que los riesgos psicosociales son un problema importante en la salud y seguridad que afecta de forma negativa en la organización, por lo que se ve obligada a prevenir y controlar dichos factores que intervenir en el desempeño de sus colaboradores. El interés de esta investigación es realizar un diagnóstico para determinar y medir la presencia de riesgos psicosocial en los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo, y como estos afectan al desempeño del personal, para su posterior análisis y de esta manera implementar un programa de riesgos psicosociales en la organización.

El instrumento que se utilizará para medir la carga mental y el desempeño laboral será el cuestionario, Modelo para determinar la incidencia de la carga mental de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CONALVISA (Cruz, 2016), es importante mencionar que dentro del país no existe una metodología de evaluación de carga mental aprobada por el Ministerio de Trabajo, por tal razón se hace uso de la metodología antes mencionada.

### **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la carga mental afecta el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa lácteos Murillo ubicada en la ciudad de Riobamba?

### **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación en la microempresa lácteos Murillo ubicada en la ciudad de Riobamba, tiene como justificación que hoy en día la mayoría de modelos psicológicos y sociales sustentan varias teorías en factores relacionados a la carga mental de los trabajadores tanto en el área administrativa como de producción esto ha llevado a enfermedades nocivas, todo esto si no hay una recuperación o restablecimiento de la estabilidad emocional.

En el estado ecuatoriano, la seguridad del trabajador está mejorando debido a nuevas disposiciones decretadas como la decisión 584 instrumento andino de seguridad y salud del trabajador y la resolución 957 reglamentos de instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo. Esta investigación se argumenta porque permite conocer la importancia del programa de psicología positiva así con su aplicación en los individuos para deliberar soluciones tales como programas,

talleres, usar adecuadamente instrumentos, materiales, etc., que conlleven a un ambiente saludable, donde el personal de trabajo de la microempresa Lácteos Murillo, sea más proactivo y productivo en sus funciones.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar cómo la carga mental, afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa " Lácteos Murillo " ubicada en la ciudad de Riobamba.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Aplicar el test de carga mental y medir este riesgo psicosocial en los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.
- Evaluar y aplicar el test, desempeño laboral en los trabajadores de la microempresa.
- Realizar una propuesta de un programa de riesgos psicosociales en la microempresa Lácteos Murillo.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales lesionan la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una defectuosa organización del trabajo (Instituto Sindical de Trabajo, 2016).

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos (Instituto Sindical de Trabajo, 2016).

##### **2.1.1 ¿Qué son los riesgos psicosociales?**

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

Cargas de trabajo excesiva.

Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.

Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.

Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros; acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros (OSHA, 2019).

### **2.1.2. Prevención de riesgos psicosociales.**

En las organizaciones se mantiene la técnica pasiva es decir mantener una cultura reactiva y correctiva, Se espera que ocurra el hecho para tomar acciones. El Ecuador no es un país de prevención sino de reacción. Los trabajadores del siglo XXI ahora están enfocados en sentirse seguros en el lugar de trabajo, pero aun el tema de seguridad y salud ocupacional es renuente entre los colaboradores, a pesar que las normativas vigentes exigen a las organizaciones impulsar una cultura preventiva en el tema de riesgos laborales, esto no se ha conseguido porque se espera a que ocurra el problema para dar solución.

Una vez evaluados los riesgos psicosociales de la estructura organizacional se debe proceder al análisis de los resultados para identificar causas y conseguir el diagnóstico de posibles factores de riesgo, con los datos obtenidos se debe elaborar un programa de mejora para controlar, reducir y mitigar los factores de riesgo identificados.

### **2.2. ¿Qué es la carga mental?**

Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT, 2002).

Álvarez (2014), menciona que la carga mental está asociada a la fatiga que generalmente experimentan las personas que tienen una carga de trabajo principalmente cerebral.

### **2.1.2 Definiciones**

Según Pozo, (2018) plantea que, Carga Mental se causa un concepto que tiene un significado general en el área de la Ergonomía y la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la correlación existente entre la información que procesa el operador y las dificultades que tiene para tomar decisiones.

Carga Mental se entiende de un modo general como la presión cognitiva y emocional resultante del enfrentamiento de las exigencias asociadas al ejercicio del trabajo. No obstante, la historia de este concepto ha seguido caminos sinuosos, cruzando diversas fronteras disciplinarias. En sus orígenes, (Abderrahmane, 2021) menciona que, el concepto de carga mental surge bajo la influencia de un conjunto de teorías respaldadas en el desarrollo de modelos matemáticos elaborados en las postrimerías de la Segunda Guerra Mundial y que en alguna medida buscaban emular las funciones cognitivas humanas en sistemas técnicos. Entre ellas, tenemos la Teoría de la Información Creada por Shannon en 1948 en el laboratorio Bell del Massachusetts Institute of Technology y posteriormente desarrollada por Shannon y Weaver (1949), la Teoría Cibernética formalizada por Norbert Wiener (1948) y la Teoría General de Sistemas desarrollada en la misma época por Ludwig von Bertalanffy (1950).

### **2.1.3 Evaluación de la carga mental**

La evaluación de la carga mental es una evaluación enfocada en las dificultades cognitivas que puede presentar una persona al momento de realizar una tarea. El interés en evaluar la carga mental en espacios de trabajo es relativamente reciente, si lo comparamos con el análisis de cargas físicas. De acuerdo a lo mencionado por Rubio et al. (2007), Con el paso del tiempo han ido surgiendo distintos modelos sobre el sistema de procesamiento de la información humano, que han aplicado

se trata de modelos sobre la atención humana que, posteriormente, se han aplicado al estudio de la carga mental en tareas laborales.

#### **2.1.4 Medidas preventivas**

Facilitar y orientar la atención necesaria para desempeñar el trabajo.

Reducir o aumentar (según el caso) facilitar la adquisición de la información necesaria y relevante para realizar la tarea, etc.

Proporcionar las ayudas pertinentes para que la carga o esfuerzo de atención y de memoria llegue hasta niveles que sean manejables.

Reorganizar el tiempo de trabajo (tipo de jornada, duración, flexibilidad, etc.) y facilitar suficiente margen de tiempo.

Rediseñar el lugar de trabajo (adecuando espacios, iluminación, ambiente sonoro, etc.).

Reformular el contenido del puesto de trabajo, favoreciendo el movimiento mental.

Actualizar los útiles y equipos de trabajo, manuales de ayuda, listas de verificación, registros y formularios, procedimientos de trabajo, etc. (Aguirre, 2015).

### **2.3. Desempeño laboral**

Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el personal dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. En definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado –y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa–. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la

empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final (Rodríguez, 2019)

Otros autores definen el desempeño laboral como una serie de características individuales entre ellas, las capacidades, habilidades, necesidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales pueden afectar resultados y dar cambios generados en las organizaciones, porque es el capital humano la principal fuente de competitividad de la organización y de su actuación dependerá el éxito o el fracaso de la misma (Chávez, 2014) (Montejo, 2019) Menciona que: Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e incluir sobre los atributos, comportamientos y resultados concernientes con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a el trabajador en el desempeño del cargo.

### **2.3.2. ¿Qué aspectos evaluar?**

**Productividad y calidad** - Un empleado se debe guiar por unos objetivos concretos y cumplirlos en el plazo establecido. Una base que podemos controlar mediante una plantilla productiva y facilitando las herramientas ideales para que el desempeño del trabajador sea lo más eficaz posible. (Rodríguez, 2019).

**Eficiencia** - La eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado (Rodríguez, 2019).

**Presencia en el entorno laboral** - Tu empleado es eficiente, productivo y su trabajo es de calidad, pero, ¿qué tal van sus aspiraciones y ambiciones? ¿Mantiene una buena relación con el resto del equipo o su ego divide a la organización? Estos aspectos de carácter más emocional deben ser igualmente tenidos en cuenta cuando se trata de evaluar el desempeño laboral (Rodríguez, 2019).

**Actitud:** la actitud también es fundamental en el desempeño laboral, de hecho, incide en la productividad y en el clima laboral (Rodríguez, 2019).

**Esfuerzo:** el desempeño laboral también puede medirse en estos términos (Rodríguez, 2019).

**Trabajo en equipo:** coordinarse adecuadamente con el resto de miembros del equipo es clave para los resultados de negocio (Rodríguez, 2019).

### **Beneficios de la Evaluación del Desempeño**

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse. La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. (Montejo, 2019)

## 2.4. ¿Qué es la psicología positiva?

El ser humano tiene una remarcable capacidad de adaptarse, de encontrar sentido y de crecimiento personal ante las experiencias traumáticas más terribles, capacidad que ha sido ignorada e inexplicada por la psicología durante muchos años. Así, distintos autores proponen un modelo saludable, que, basado en métodos positivos de prevención, tenga en consideración la habilidad natural de los individuos de afrontar, resistir e incluso aprender y crecer en las situaciones más adversas que puedan vivir a lo largo de su vida (González, 2014).

Según Alandete (2014), la Psicología Positiva consiste, justamente, en el estudio teórico, medida, clasificación y construcción de la emoción positiva, del compromiso y de la satisfacción vital, sobre todo en relación con el estilo de vida y la salud.

### 2.4.2. Salud ocupacional y psicología positiva

Con el tiempo y la evidencia, varios estudios han optado por combinar las dos teorías actuales, analizando el desequilibrio en los intercambios sociales con el control del trabajo. Destacamos en el campo de la salud laboral, que investiga aspectos de la promoción de la salud al considerar múltiples factores (condiciones ambientales, aspectos ergonómicos), la asociación entre ellos implicaciones para la calidad de vida (Claudia Souza, 2019). Recientemente, la Psicología Positiva ha influido en una tercera forma de análisis en lo que el trabajo es visto como un proceso de activación de la energía del trabajador, asociado con los niveles de placer o desagrado percibidos a lo largo de la producción laboral. (Claudia Souza, 2019). **La Psicología, Organizacional Positiva (POP)**, la hemos definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones. (Marisa Salanova, 2016).

## CAPÍTULO III.

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación realizada, fue descriptiva ya que determino un hecho o fenómeno dentro de un grupo de estudio. Según el autor (Arias, 2012) define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

El estudio fue: no experimental se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable debido a que los resultados se obtuvieron determinando los niveles de Carga mental y Desempeño laboral fue transversal porque solo se observa situaciones ya existentes en el medio. Según el autor (Pestana, 2012) define: El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observa los hechos tal y como se presentan en su contexto real, por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

Es mixto se analizará el grado de relación entre dos variables que integra ambos enfoques, argumentando que al probar una teoría a través de dos métodos cuantitativos y cualitativos pueden obtenerse resultados más confiables. Este enfoque aún es polémico, pero su desarrollo ha sido importante en los últimos años (Hernández, 2014).

La investigación es del tipo aplicativo ya que se pretende solucionar los problemas en los trabajadores de la microempresa una vez analizados por medio de los test de carga mental y desempeño laboral.

### **3.2. Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo Correlacional ya que busca especificar propiedades importantes del grupo que sea sometido a análisis y establecer la relación entre dos variables que se pretende medir y después aplicar la psicología positiva en los trabajadores según los resultados obtenidos.

### **3.3. Población de estudios**

La población está constituida por todos los trabajadores de la microempresa lácteos Murillo, vale recalcar que son 10 trabajadores de los cuales 2 son de gerencia y 8 son operarios, dando el total ya mencionado. No se tomaron muestras se trabajó con toda la población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la realización del presente estudio, se utilizaron las plataformas digitales de Google Forms y los Test de Carga Mental y el test del Desempeño laboral, estructuradas bajo la escala de Likert que se muestra en el anexo 1 para medir y cuantificar variables psicológicas. La encuesta se realizó vía online con el siguiente link: (<https://forms.gle/dKyioCxCDrpDrcJC9>).

### **3.5. Descripción de los instrumentos**

#### **3.5.2. Test de carga mental**

El test de carga mental tiene una fiabilidad de 0.818 dato arrojado por el coeficiente alfa de Cronbach y confiabilidad de 0.885 dato obtenido con KMO, estos datos obtenidos en un estudio de posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016 (Cruz, 2016), atestigua que el test es viable en este tipo de estudio.

Para medir la carga mental el test está constituido por 9 ítems y dividida en tres dimensiones; Tiempo, Esfuerzo mental y Estrés, y cada apartado consta de 3 preguntas.

**Tabla 1** Dimensiones y valor de escala de carga mental

<b>Denominación</b>	<b>Escala</b>
Bajo	1 a 15
Medio	6 a 10
Alto	11 a 15

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaborado por:** la autora

**Tabla 2** Valoración del test de Carga mental

<b>Denominación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Significado</b>
Bajo	1 a 15	Valores menores a 15 nivel bajo de carga mental
Medio	16 a 30	Valores entre 16 a 30 tienen carga mental
Alto	31 a 45	Valores entre 31 a 45 tienen un nivel alto de carga mental

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaborado por:** la autora

### 3.5.3. Test del Desempeño Laboral

Para evaluar el Desempeño laboral el test tiene una fiabilidad de 0.882, dato arrojado por el coeficiente alfa de Cronbach y confiabilidad de 0.885 dato obtenido con KMO, estos datos obtenidos en un estudio de posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo, (Cruz, 2016), manifiesta que la aplicación del test es seguro para este tipo de investigación.

Para evaluar el desempeño laboral tiene una escala de Likert con 20 preguntas, (Cruz, 2016) que se dividida en seis dimensiones; Orientación de resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo, Organización.

**Tabla 3** Dimensiones y valores de escala del desempeño laboral

Denominación	Orientación de resultados	Calidad	Relaciones Interpersonales	Iniciativa	Trabajo en Equipo	Organización
	Bajo	1 a 6	1 a 8	1 a 5	1 a 7	1 a 3
Medio	6 a 10	9 a 16	6 a 10	8 a 14	4 a 6	6 a 10
Alto	11 a 15	17 a 25	11 a 15	15 a 20	7 a 10	11 a 15

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaborado por:** la autora

**Tabla 4.** Valoración del test de desempeño laboral

Denominación	Valoración	Significado
Bajo	1 a 33	Valores menores a 33 nivel de rendimiento no aceptable

---

Medio	34 a 66	Valores entre 34 a 66 bueno
Alto	67 a 100	Valores mayores a 67 muy bueno

---

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaborado por:** la autora

### **3.6. Identificación de variables**

#### **3.6.2. Variable independiente**

Carga mental.

#### **3.6.3. Variable dependiente**

Desempeño laboral

### **3.7. Hipótesis**

#### **3.3.2. Hipótesis general**

Cómo la carga mental afecta al desempeño de los trabajadores en la microempresa Lácteos Murillo ubicada en la ciudad de Riobamba.

#### **3.3.3. Hipótesis específicas**

- ✓ La evaluación de la carga mental ayudara a determinar cómo afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.
- ✓ Mediante la Implementación de una propuesta de un programa de riesgos psicosociales se logrará prevenir riesgos psicosociales en los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

### 3.4. Técnicas de análisis e interpretación de la información

#### 3.4.1. Operación de las variables

La Operación de las variables empleadas en el estudio se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 5. Operación de variables**

VARIABLES	CONCEPTO	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<b>Variables Independiente</b>  Carga mental	Son las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que pueden afectar al bienestar, la salud y el rendimiento. (Susana Rubio, 2011)	Medir Escalas Alta Media Baja	Investigación  Encuesta	Test Carga Mental
<b>Variables Dependiente</b>  Desempeño laboral	Es el interés y la acción que manifiesta el trabajador al desarrollar las funciones y obligaciones que exige su cargo en la empresa.	Medir Escalas Alta Media Baja	Investigación Bibliográfica  Encuesta  Análisis resultados	Test Desempeño laboral  Plan de riesgos psicosociales

**Fuente:** Propia del autor.

## CAPÍTULO IV.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados de la investigación

La presente investigación evalúa variables sociodemográficas y dos test en los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo, que se presenta a continuación:

##### VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

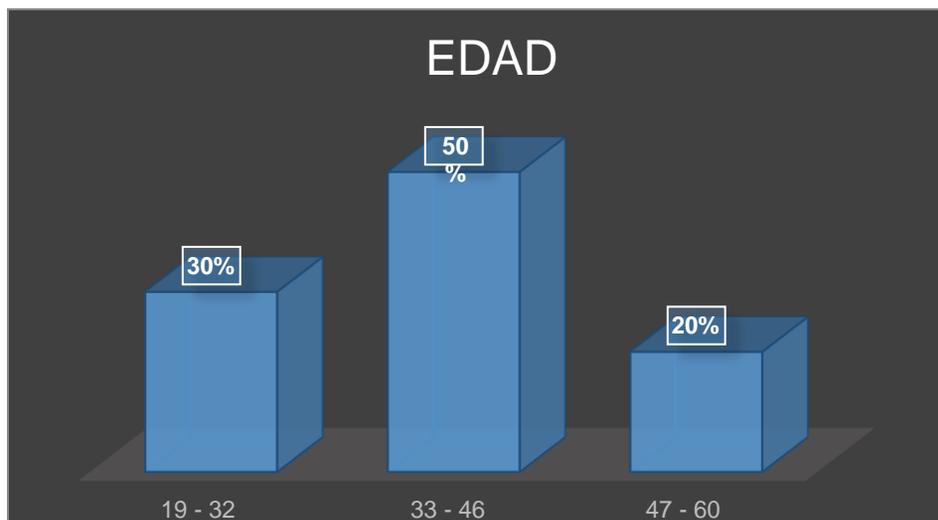
Las variables sociodemográficas analizadas en la investigación se presentan los resultados en las tablas y gráficas siguientes:

La edad de los trabajadores se presenta en la tabla y gráfica 6.1:

**Tabla 6.** Edad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

Edad	Porcentaje (%)
19 – 32	30
33 – 46	50
47 – 60	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 1** Edad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaboración:** Propia del autor

### Análisis e interpretación:

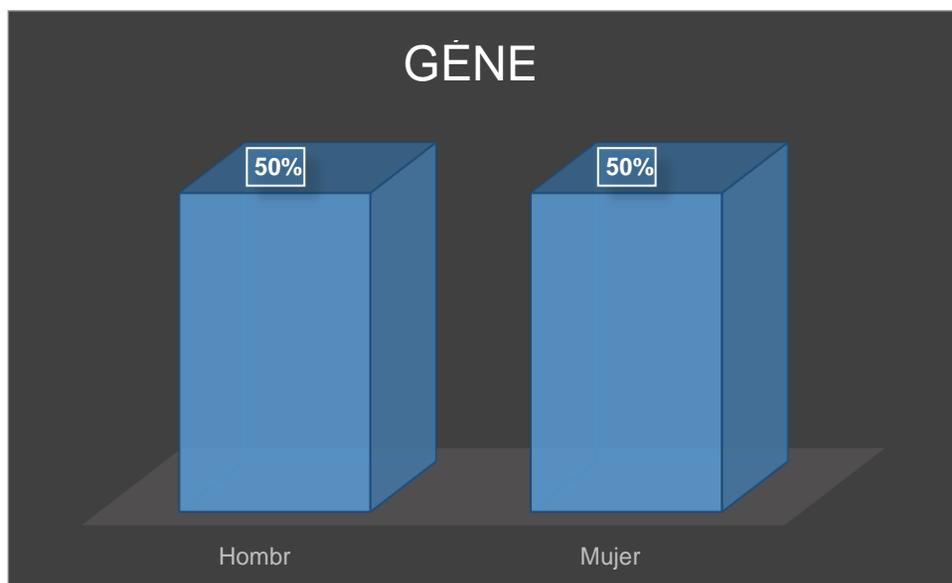
Referente a la edad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población es relativamente joven en un 80 % y un 20 % con una experiencia que puede aportar a la empresa y a los trabajadores jóvenes de la misma.

El Género de los trabajadores se presenta en la tabla y gráfica 7.2:

**Tabla 7.** Género de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

Género	Porcentaje (%)
Hombre	50
Mujer	50
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 2** Género de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaboración:** Propia del autor

### Análisis e interpretación:

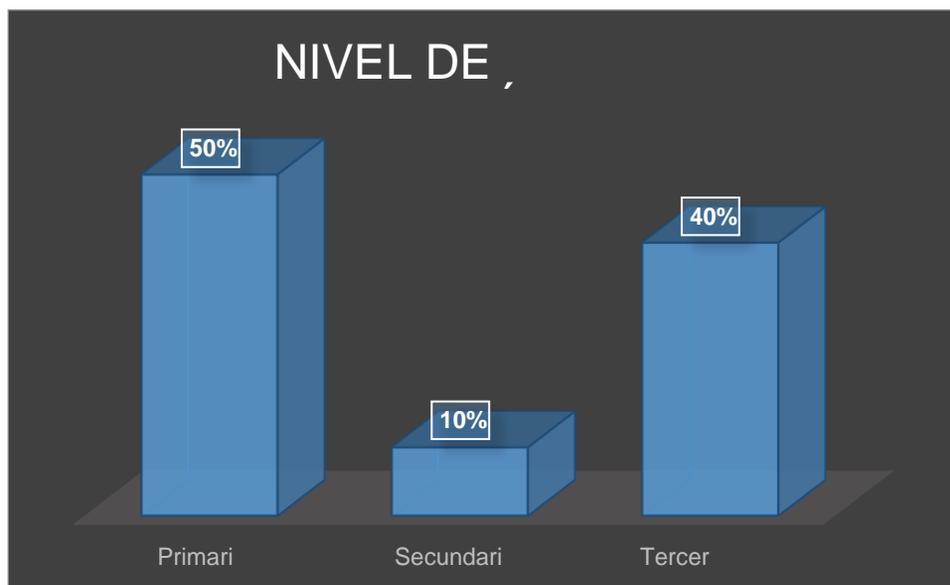
Referente al género de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población en número es equitativa en género 50 % da cumplimiento a la equidad de género considerada como acción afirmativa.

El Nivel Educativo de los trabajadores se presenta en la tabla y gráfica 8.3:

**Tabla 8.** Nivel Educativo de los trabajadores

<b>Nivel de Educación</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Primaria	50
Secundaria	10
Tercer Nivel	40
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia



**Figura 3** Nivel Educativo de los trabajadores

**Elaboración:** Propia del autor

#### **Análisis e interpretación:**

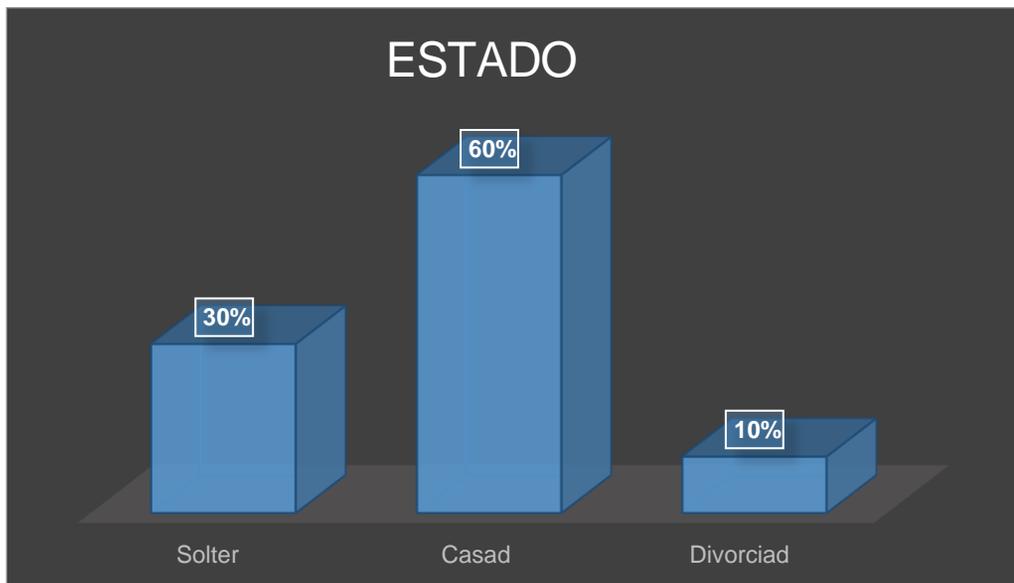
Referente al nivel de educación de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 50 % Primaria, 10 % Secundaria y 40 % Tercer Nivel existe un porcentaje con un grado de conocimiento importante que eleva la solución de problemas dentro del proceso productivo de la empresa.

El Estado Civil de los trabajadores se presenta en la tabla y gráfica 9.4:

**Tabla 9.** Estado Civil de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

<b>Estado Civil</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Soltero	30
Casado	60
Divorciado	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 4** Estado Civil de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaboración:** Propia del autor

#### **Análisis e interpretación:**

Referente al Estado Civil de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 30 % Soltero, 60 % Casado y 10 % Divorciado existe un porcentaje con una relación estable que beneficia a mejorar la situación laboral para satisfacer las necesidades de familia.

#### **4.2. Carga Mental**

El test de Carga mental posee varias dimensiones las mismas que se evalúan y se presentan los resultados:

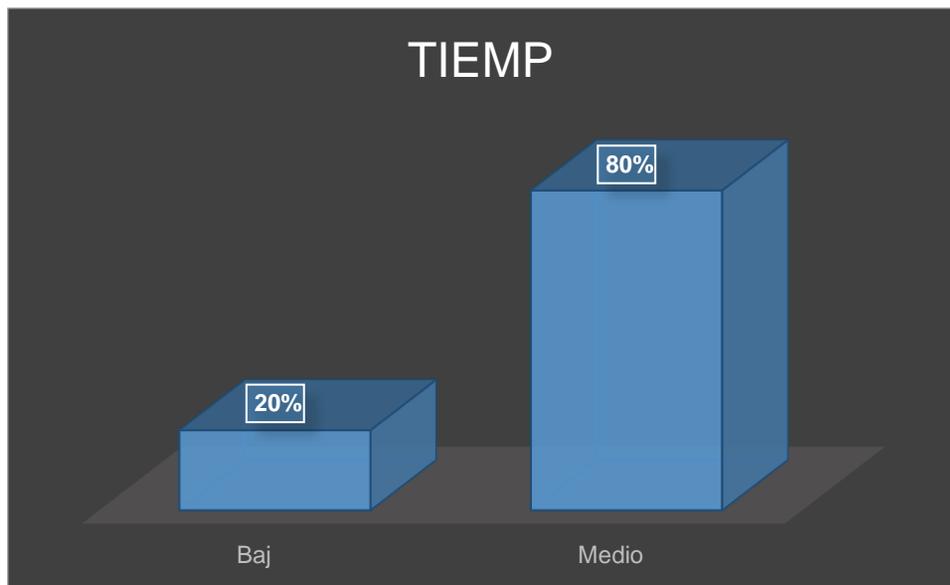
#### 4.2.1. Dimensión Tiempo

La Tabla y Gráfica No. 10.5 presenta los resultados de la dimensión Tiempo de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 10.** Dimensión tiempo de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

Tiempo	Porcentaje (%)
Bajo	20
Medio	80
<b>Total</b>	<b>100</b>

Elaboración: Propia



**Figura 5** Dimensión tiempo de los trabajadores

Elaboración: Propia del autor

#### Análisis e interpretación:

Referente a la dimensión de tiempo del Test de Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 20 % bajo y 80 % Medio esto se interpreta que el tiempo de trabajo de no corregirlo puede influenciar en la carga mental y provocar afección a la salud de los trabajadores.

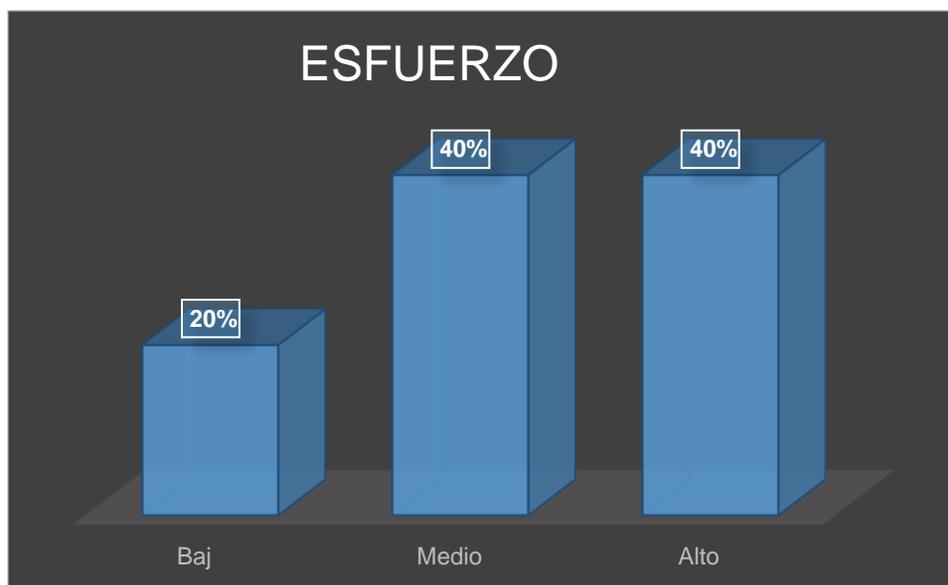
#### 4.2.2. Dimensión Esfuerzo Mental

La Tabla y Gráfica No. 11.6 presenta los resultados de la dimensión Esfuerzo Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 11.** Dimensión Esfuerzo Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

<b>Esfuerzo Mental</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	20
Medio	40
Alto	40
<b>Total</b>	<b>100.0</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 6** Dimensión Esfuerzo Mental de los trabajadores.

**Elaboración:** Propia del autor

#### **Análisis e interpretación:**

Referente a la dimensión de Esfuerzo Mental del Test de Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 20 % bajo, 40 % medio y 40 %

alto esto se interpreta que el esfuerzo mental se encuentra entre medio alto que influencia directamente con la carga mental que repercute en la salud de los trabajadores.

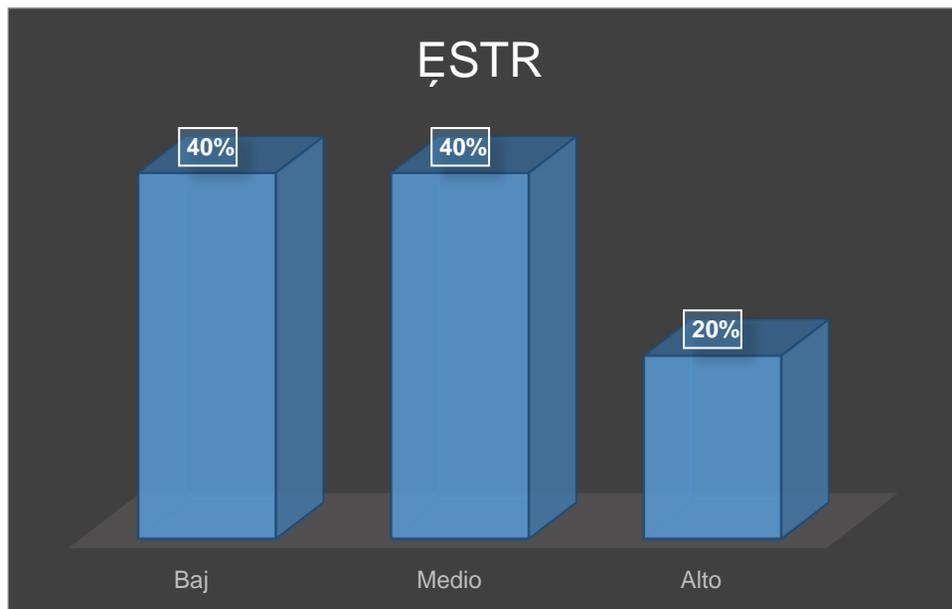
#### 4.2.3. Dimensión Estrés

La Tabla y Gráfica No. 12.7 presenta los resultados de la dimensión Estrés de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 12.** Dimensión Estrés de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

<b>Estrés</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	40
Medio	40
Alto	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 7** Dimensión Estrés de los trabajadores

**Elaboración:** Propia

#### **Análisis e interpretación:**

Referente a la dimensión de Estrés de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 40 % bajo, 40 % medio y 40 % alto esto se interpreta que el estrés se

encuentra entre medio alto que presenta índices de una enfermedad profesional de no ser prevenida.

### 4.3. Desempeño Laboral

El test de Desempeño Laboral posee varias dimensiones las mismas que se evalúan y se presentan los resultados:

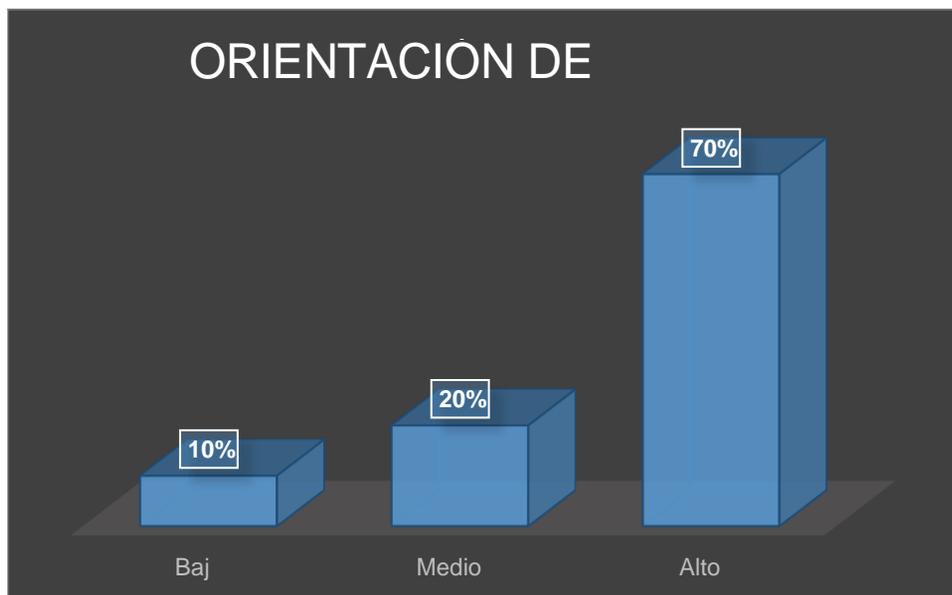
#### 4.3.1. Dimensión Orientación de Resultados

La Tabla y Gráfica No. 13.8 presenta los resultados de la dimensión Orientación de Resultados de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 13.** Dimensión Orientación de Resultados de los trabajadores

Orientación de Resultados	Porcentaje (%)
Bajo	10
Medio	20
Alto	70
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 8** Dimensión Orientación de Resultados de los trabajadores

**Elaboración:** Propia del autor

### Análisis e interpretación:

Referente a la dimensión Orientación de Resultados de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 10 % bajo, 20 % Medio y 70 % alto esto se interpreta que la orientación de resultados está direccionada a mejorar el desempeño laboral dentro de la organización la que puede ser afectada por una alta carga mental.

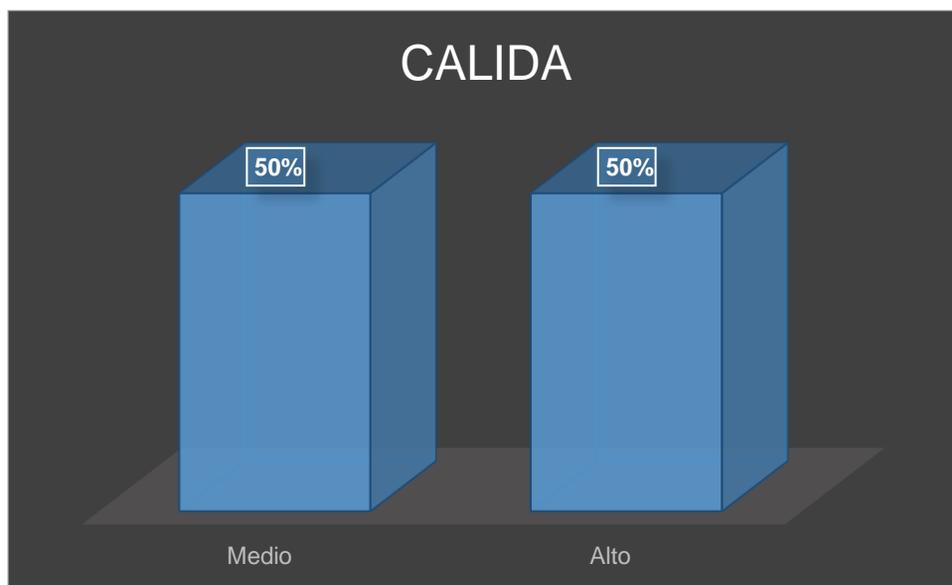
#### 4.3.2. Dimensión Calidad

La Tabla y Gráfica No. 14.9 presenta los resultados de la dimensión Calidad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 14.** Dimensión Calidad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

Calidad	Porcentaje (%)
Medio	50
Alto	50
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 9** Dimensión Calidad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaboración:** Propia

### **Análisis e interpretación:**

Referente a la dimensión de Calidad de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 50 % Medio y 50 % alto esto se interpreta que la calidad de las tareas aporta a un buen desempeño laboral de los trabajadores.

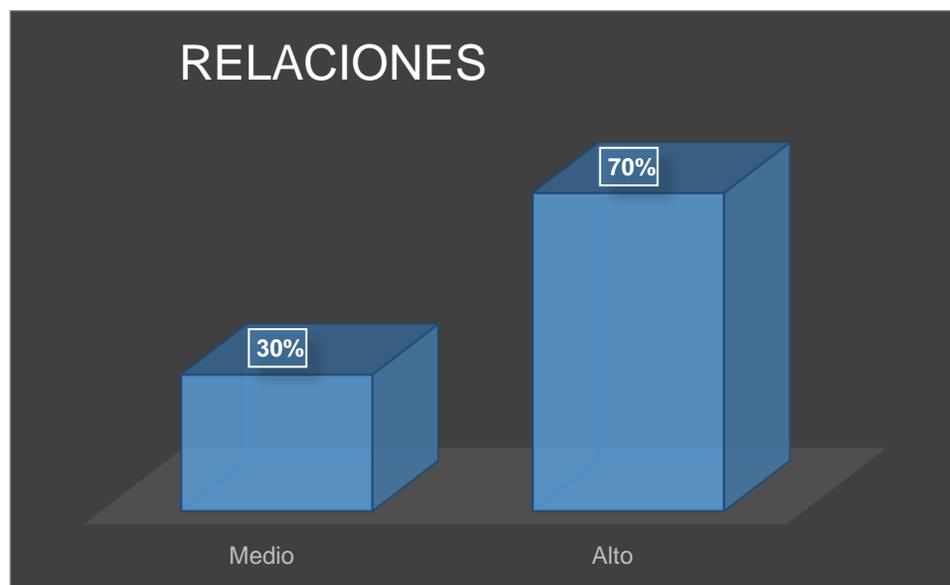
#### **4.3.3. Dimensión Relación Interpersonales**

La Tabla y Gráfica No.15.10 presenta los resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 15.** Dimensión Relaciones Interpersonales de los trabajadores

<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	30
Alto	70
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 10** Dimensión Relaciones Interpersonales de los trabajadores

**Elaboración:** Propia del autor

### **Análisis e interpretación:**

Referente a la dimensión de Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 30 % Medio y 70 % alto esto se interpreta que las relaciones interpersonales entre trabajadores es media alta, esto hace que beneficie al desempeño laboral de cada uno.

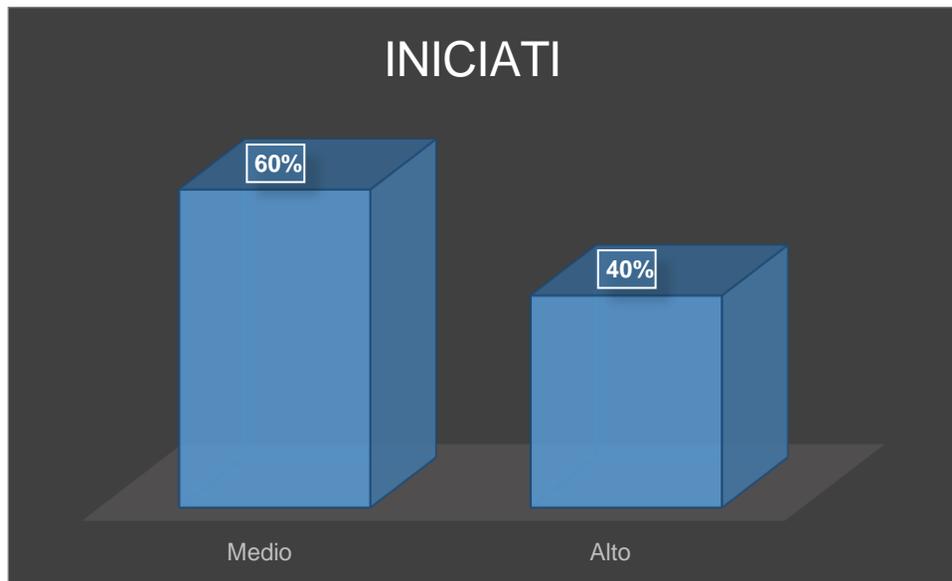
#### **4.3.4. Dimensión Relación Iniciativa**

La Tabla y Gráfica No.16.11 presenta los resultados de la dimensión Iniciativa de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 16.** Dimensión Iniciativa de los trabajadores

<b>Iniciativa</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	60
Alto	40
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 11** Dimensión Iniciativa de los trabajadores

**Elaboración:** Propia del autor

### **Análisis e interpretación:**

Referente a la dimensión de Iniciativa de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 60 % Medio y 40 % alto esto se interpreta que la iniciativa de los trabajadores es buena pueden tomar decisiones propias para evitar la monotonía en el trabajo.

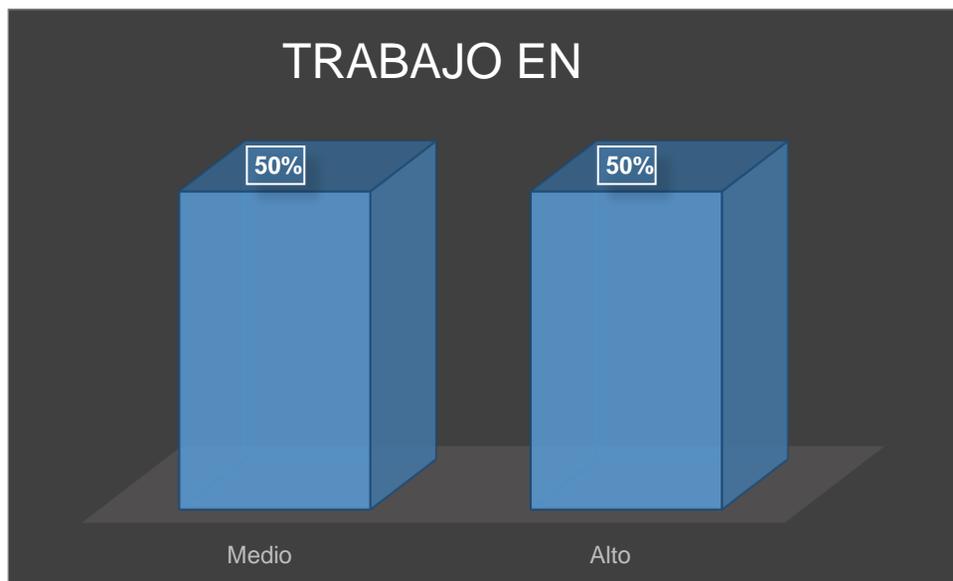
#### **4.3.5. Dimensión Trabajo en Equipo**

La Tabla y Gráfica No.17.12 presenta los resultados de la dimensión Trabajo en Equipo de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 17.** Dimensión Trabajo en Equipo de los trabajadores

<b>Trabajo en Equipo</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	50
Alto	50
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 12.** Dimensión Trabajo en Equipo

**Elaboración:** Propia del autor

### Análisis e interpretación:

Referente a la dimensión de Trabajo en Equipo de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 50 % Medio y 50 % alto esto se interpreta que el trabajo en equipo es medio alto se puede este fortalecer con capacitación en coaching para mejorar aún más.

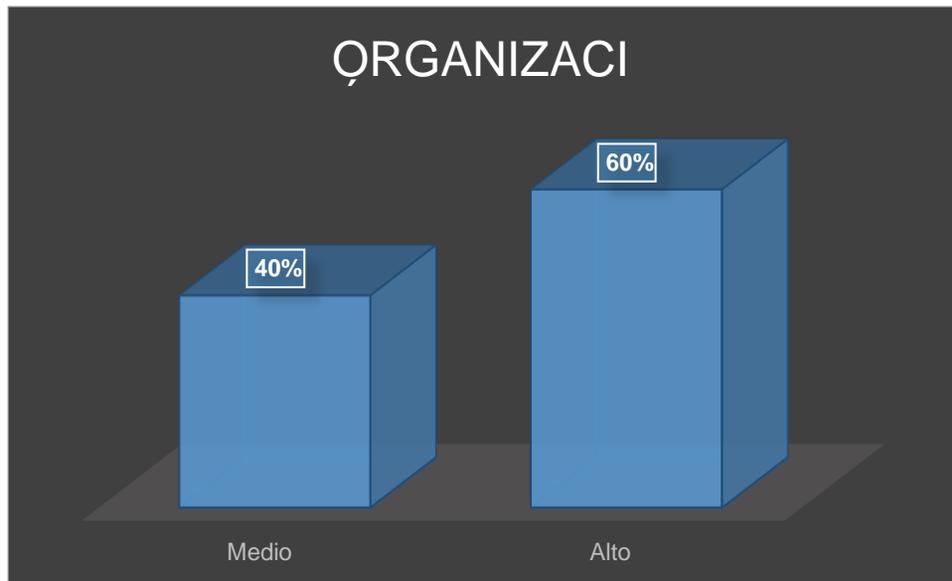
#### 4.3.6. Dimensión Organización

La Tabla y Gráfica No.18.13 presenta los resultados de la dimensión Organización de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 18.** Dimensión Organización de los trabajadores

Organización	Porcentaje (%)
Medio	40
Alto	60
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 13** Dimensión Organización de los trabajadores

**Elaboración:** Propia

### **Análisis e interpretación:**

Referente a la dimensión de Organización de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 40 % Medio y 60 % alto esto se interpreta que la Organización es media alta dando a entender que existe una buena estructura que contribuye a un buen desempeño laboral y clima organizacional.

## **4.4 Comprobación de las hipótesis de investigación**

### **4.4.1 Comprobación de la hipótesis 1**

**Ho:** La evaluación de la carga mental ayudara a determinar cómo no afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

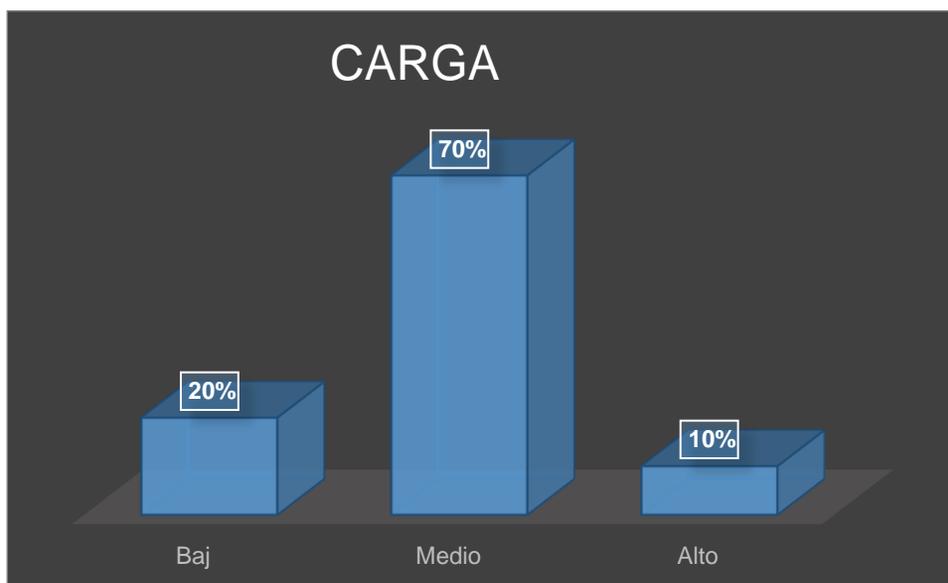
**Hi:** La evaluación de la carga mental ayudara a determinar cómo afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

Para la comprobación de la hipótesis 1 se evalúa el nivel de carga mental y desempeño laboral presentes en los trabajadores posteriormente se aplica tablas cruzadas para determinar por medio del V de Cramer la incidencia de las variables sociodemográficas con respecto a las dos variables de investigación de la misma manera se procede con estas variables para determinar su correlación. La Tabla y Gráfica No.19.14 presenta los resultados del test de Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 19.** Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

<b>Carga Mental</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	20
Medio	70
Alto	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 14.** Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaboración:** Propia del autor

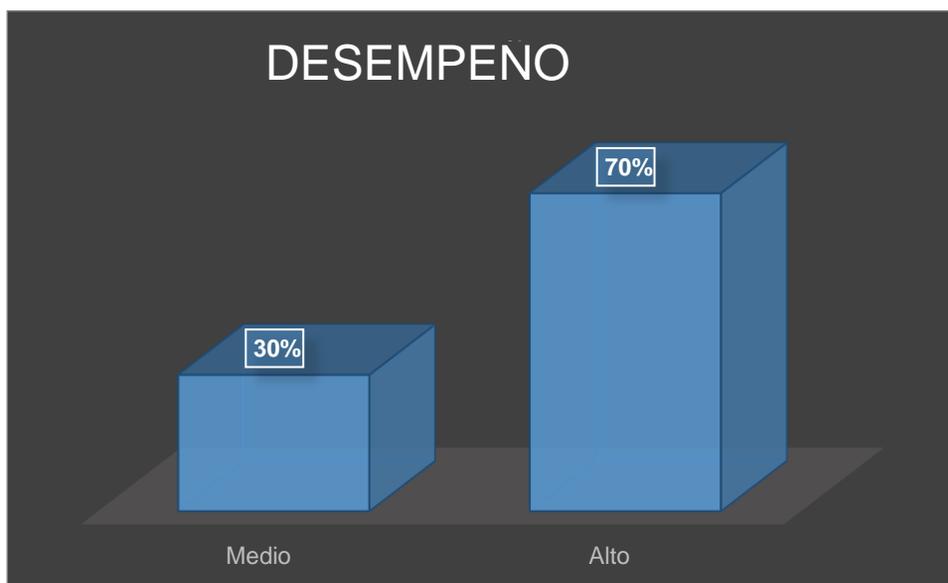
#### **Análisis e interpretación:**

Referente a la aplicación del test de Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 20 % bajo, 70 % Medio y 10 % alto esto se interpreta que los trabajadores de la empresa tienen carga mental media alta por el exceso de tareas, esto se debe corregir porque puede terminar en alguna enfermedad profesional tanto física como mental. La Tabla y Gráfica No.20.15 presenta los resultados del test de Desempeño Laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 20.** Desempeño Laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	30
Alto	70
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 15.** Desempeño Laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

**Elaboración:** Propia del autor

#### **Análisis e interpretación:**

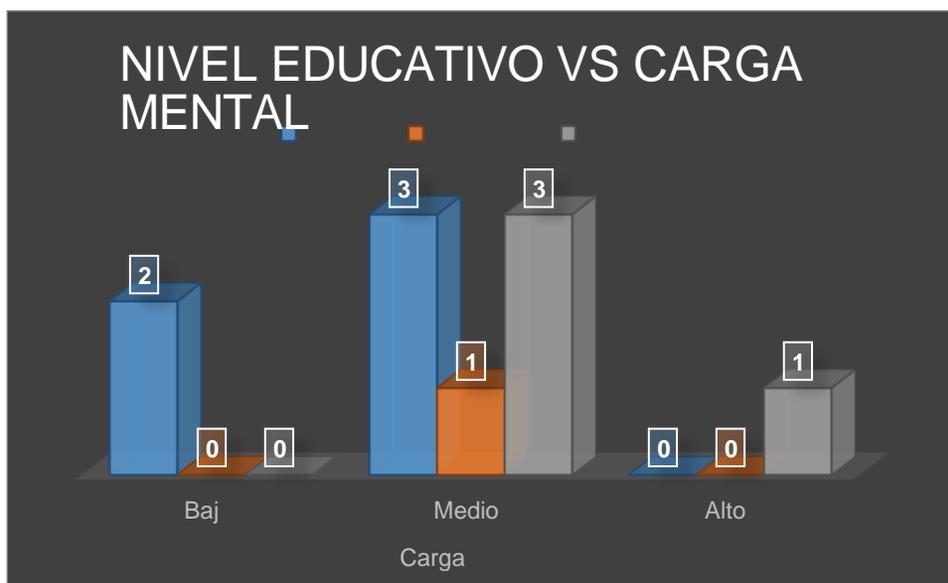
Referente a la aplicación del test de Desempeño Laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo se tiene que la población se tiene: 30 % Medio y 70 % alto esto se interpreta que los trabajadores de la empresa tienen un desempeño laboral medio alto que debe corroborarse con el grado de cumplimiento de las tareas y rendimiento en producción.

La Tabla y Gráfica No.21.16 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto a la carga mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 21.** Correlación del Nivel Educativo vs la Carga Mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo

Nivel Educativo	Carga Mental		
	Bajo	Medio	Alto
Primaria	2	3	0
Secundaria	0	1	0
Tercer Nivel	0	3	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 16.** Correlación del Nivel Educativo vs la Carga Mental de los trabajadores

**Elaboración:** Propia

**Análisis e interpretación:**

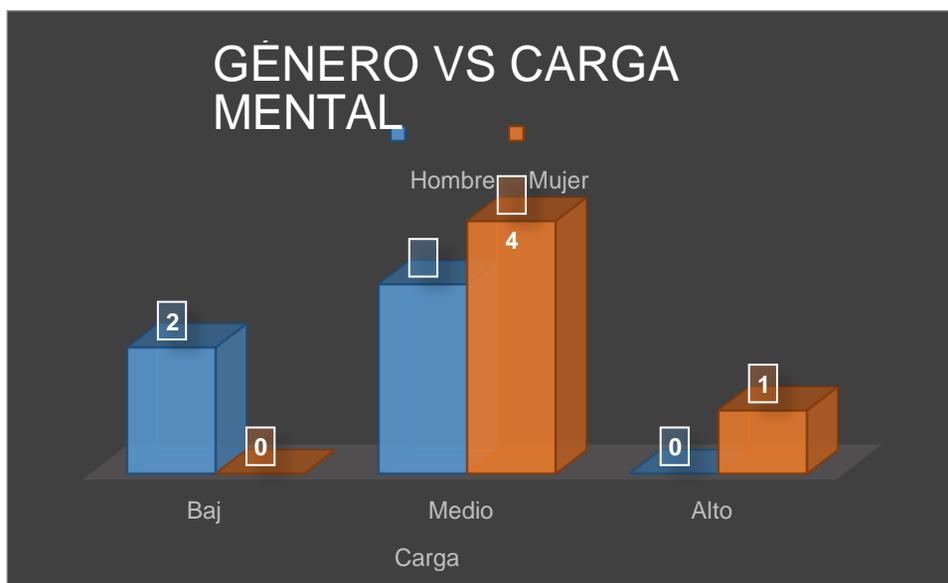
Referente a la Correlación entre Nivel Educativo y Carga mental se pudo encontrar que: 2 trabajadores de primaria tienen carga mental baja; 3 con formación de primaria, 1 secundaria y 3 de tercer nivel tienen carga mental media y 1 trabajador con tercer nivel carga mental alta que complementada con V de Cramer de 0.431 que significa una relación media entre las dos variables comparadas.

La Tabla y Gráfica No.22.17 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto a la carga mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 22.** Correlación del Género vs la Carga Mental de los trabajadores

Género	Carga Mental		
	Bajo	Medio	Alto
Hombre	2	3	0
Mujer	0	4	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 17.** Correlación del Género vs la Carga Mental de los trabajadores

**Elaboración:** Propia del autor

**Análisis e interpretación:**

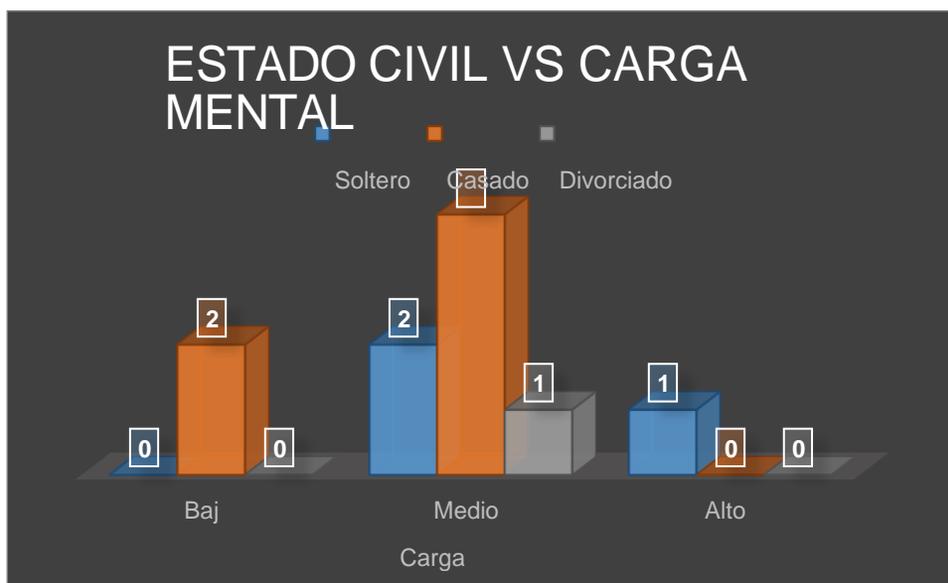
Referente a la Correlación entre Género y Carga mental se pudo encontrar que: 2 trabajadores Hombres tienen carga mental baja; 3 con formación de primaria, 3 hombres y 4 mujeres tienen carga mental media y 1 mujer carga mental alta que complementada con V de Cramer de 0.5611 que significa una relación media entre las dos variables comparadas.

La Tabla y Gráfica No.23.18 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto a la carga mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 23.** Correlación del Estado Civil vs la Carga Mental

Estado Civil	Carga Mental		
	Bajo	Medio	Alto
Soltero	0	2	1
Casado	2	4	0
Divorciado	0	1	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 18.** Correlación del Estado Civil vs la Carga Mental de los trabajadores  
**Elaboración:** Propia del autor

**Análisis e interpretación:**

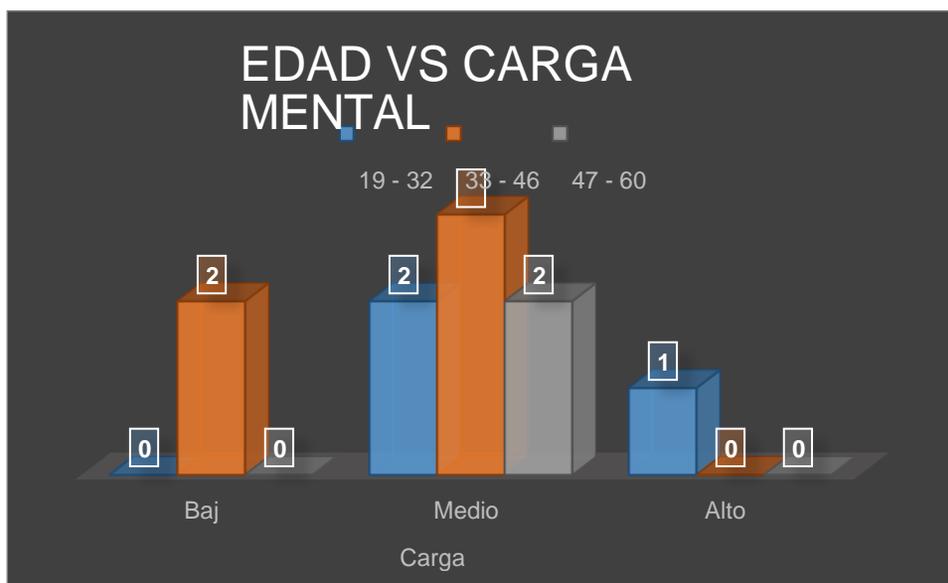
Referente a la Correlación entre Estado Civil y Carga mental se pudo encontrar que: 2 trabajadores casados tienen carga mental baja; 2 solteros, 4 casados y 1 divorciado tienen carga mental media y 1 soltero carga mental alta que complementada con V de Cramer de 0.436 que significa una relación media entre las dos variables comparadas.

La Tabla y Gráfica No.24.19 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto a la carga mental de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 24.** Correlación de la Edad vs la Carga Mental de los trabajadores

Edad	Carga Mental		
	Bajo	Medio	Alto
19 - 32	0	2	1
33 - 46	2	3	0
47 - 60	0	2	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 19.** Correlación de la Edad vs la Carga Mental de los trabajadores  
**Elaboración:** Propia del autor

**Análisis e interpretación:**

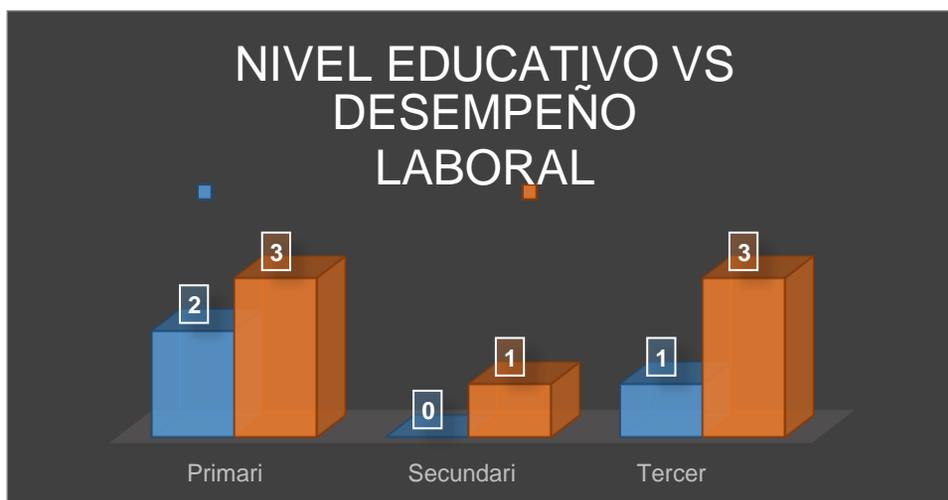
Referente a la Correlación entre Edad y Carga mental se pudo encontrar que: 2 trabajadores entre 33 a 46 años tienen carga mental baja; 2 entre 19 a 32 años, 3 entre 33 a 46 años y 2 entre 47 a 60 años tienen carga mental media y 1 persona entre 19 a 32 años carga mental alta que complementada con V de Cramer es de 0.483 que significa una relación media entre las dos variables comparadas.

La Tabla y Gráfica No.25.20 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 25.** Correlación del Nivel Educativo vs el Desempeño Laboral

Nivel Educativo	Desempeño Laboral	
	Medio	Alto
Primaria	2	3
Secundaria	0	1
Tercer Nivel	1	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 20.** Correlación del Nivel Educativo vs el Desempeño Laboral  
**Elaboración:** Propia

**Análisis e interpretación:**

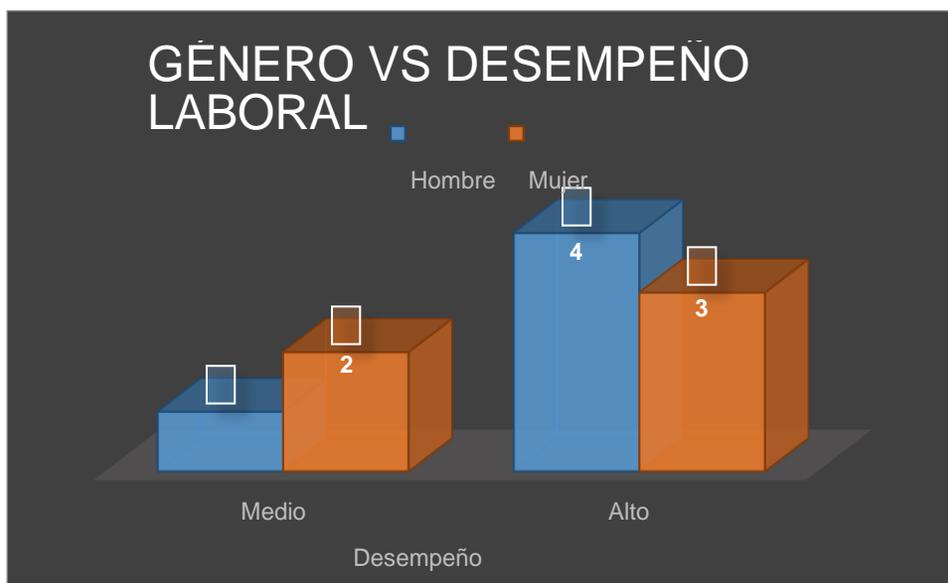
Referente a la Correlación entre Nivel Educativo y Desempeño Laboral se pudo encontrar que: 2 trabajadores de primaria con desempeño laboral medio y 3 con alto; 1 trabajador de secundaria con desempeño alto; 1 persona de tercer nivel con desempeño medio y 3 con alto que complementada con V de Cramer es de 0.267 que significa una relación baja entre las dos variables comparadas.

La Tabla y Gráfica No.26.21 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 26.** Correlación del Género vs el Desempeño Laboral

Género	Desempeño Laboral	
	Medio	Alto
Hombre	1	4
Mujer	2	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 21.** Correlación del Género vs el Desempeño Laboral  
**Elaboración:** Propia

**Análisis e interpretación:**

Referente a la Correlación entre Género y Desempeño Laboral se pudo encontrar que: 1 hombre tiene desempeño laboral medio y 2 mujeres alto; 4 hombres con desempeño medio y 3 mujeres alto complementada con V de Cramer es de 0.218 que significa una relación baja entre las dos variables comparadas.

La Tabla y Gráfica No.27.22 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 27.** Correlación del Estado Civil vs el Desempeño Laboral

Estado Civil	Desempeño Laboral	
	Medio	Alto
Soltero	1	2
Casado	2	4
Divorciado	0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 22.** Correlación del Estado Civil vs el Desempeño Laboral  
**Elaboración:** Propia del autor

**Análisis e interpretación:**

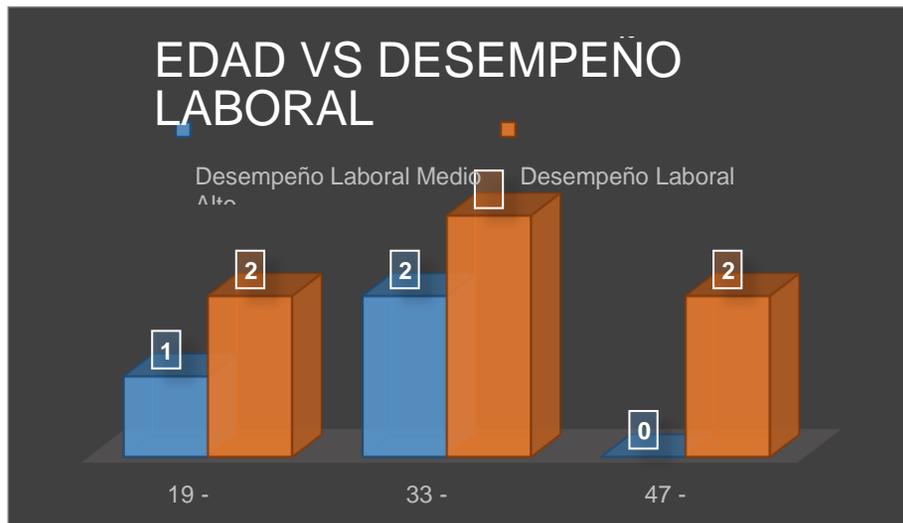
Referente a la Correlación entre Estado Civil y Desempeño Laboral se pudo encontrar que: 1 persona soltera tiene desempeño laboral medio y 2 con alto; 4 personas casadas con medio y 4 con alto, 1 divorciada con alto complementada con V de Cramer de 0.218 que significa una relación baja entre las dos variables comparadas.

La Tabla y Gráfica No.28.23 presenta los resultados de la correlación de las variables sociodemográficas con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Tabla 28.** Correlación de Edad vs el Desempeño Laboral

Edad	Desempeño Laboral	
	Medio	Alto
19 - 32	1	2
33 - 46	2	3
47 - 60	0	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

**Elaboración:** Propia del autor



**Figura 23.** Correlación de Edad vs el Desempeño Laboral de los trabajadores

**Elaboración:** Propia del autor

#### **Análisis e interpretación:**

Referente a la Correlación entre Edad y Desempeño Laboral se pudo encontrar que: 1 persona entre 19 a 32 años tiene desempeño laboral medio y 2 alto; 2 personas entre 33 a 46 años con desempeño medio y 3 con alto, 2 personas entre 47 a 60 años con alta complementada con V de Cramer de 0.333 que significa una relación baja entre las dos variables comparadas.

Por lo expuesto y comprobado estadísticamente se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**Hi:** La evaluación de la carga mental ayudara a determinar cómo afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

#### **4.4.2 Comprobación de la hipótesis 2**

**Ho:** Mediante la Implementación de una propuesta de un programa de riesgos psicosociales no se logrará prevenir riesgos psicosociales en los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

**Hi:** Mediante la Implementación de una propuesta de un programa de riesgos psicosociales se logrará prevenir riesgos psicosociales en los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

Para la comprobación de la hipótesis se planteó una encuesta de satisfacción de un antes y un después para ver la incidencia luego de la entrega y socialización en la empresa la misma que es la siguiente:

**Tabla 29.** Antes y Después de la propuesta

<b>PROPUESTA</b>	<b>ANTES</b>	<b>DESPUÉS</b>
SI	0	10
NO	10	0

**Elaboración:** Propia del autor

En el Programa SPSS V22 se aplica el chi cuadrado en el que se obtiene un valor de significancia de 0.157 que es mayor de 0.05.

Por lo expuesto y comprobado estadísticamente se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Hi: Mediante la Implementación de una propuesta de un programa de riesgos psicosociales se logrará prevenir riesgos psicosociales en los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- La aplicación del test de Carga Mental y Desempeño Laboral en la microempresa de Lácteos Murillo permitió determinar la existencia de carga mental media – alta con un 80 % lo que de no aplicarse medidas preventivas puede provocar estrés, síndrome de burnout, entre otras patologías de carácter mental, respecto al desempeño laboral se encuentra en medio alto en un 100 % por lo que se determina que existe un buen clima organizacional, se trabaja por metas y objetivos empresariales siendo un trabajo en equipo y con buena comunicación, baja supervisión que disminuye la accidentabilidad de los trabajadores y redundando en la producción.
- Tanto el Test de Carga mental como el de Desempeño Laboral se determinó su fiabilidad y confiabilidad por medio del alfa de Cronbach y KMO, siendo adecuados para la investigación con valores cercanos a 1 que dicen de los instrumentos que son muy buenos y pueden ser aplicados para este entorno laboral.
- Las variables sociodemográficas y las de carga mental como de desempeño laboral permiten por medio del V de Cramer ver su relación la que varía entre baja y media es decir que su influencia se debe a otras causas del entorno de trabajo, Al determinar la existencia de carga mental se realizó una propuesta de psicología positiva en la que se plantea pausas activas y organización del trabajo para disminuir el efecto de trabajo y disminuir los efectos nocivos para la salud del trabajador.

## **5.2. Recomendaciones**

- La vigilancia de la salud es uno de los aspectos importantes que al ser una pequeña empresa que se encuentra en crecimiento no se posee exámenes médicos, un responsable de seguridad por lo que existe una serie de incumplimientos en la normativa legal en temas de seguridad y salud ocupacional que podrían acarrear una serie de demandas por algún accidente.
  
- La implementación del programa de psicología positiva permite que se empiece a gestionar la salud física y mental de los trabajadores complementadas con capacitaciones sobre el tema que ayuden a que el trabajador tenga conciencia sobre los riesgos que puede ocasionar la falta de prevención en materia de seguridad y salud ocupacional.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. Camacho, D. M. (27 de junio de 2017). *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores* - pp. 159-172, 2017, II. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40>
- Abderrahmane, F. (2021). *OpenEdition Journals*. Obtenido de <https://journals.openedition.org/laboreal/236>
- Aguirre, V. (02 de 2015). *Fundación para la prevención de riesgos laborales*. Obtenido de RIESGOS RELACIONADOS CON LA PSICOSOCIOLOGÍA: <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/carga-mental/>
- Aranguren Álvares, W. (1 de enero de 2014). *redalyc.org*. Obtenido de Sapienza Organizacional, vol 1: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603003.pdf>
- Aranguren Álvares, W. (1 de enero de 2014). *redalyc.org Sapienza Organizacional, vol 1*. Obtenido de Carga mental en el trabajo: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603003.pdf>
- Aranguren Álvarez, W. (01 de enero-junio de 2014). *Redalyc.org*. Obtenido de Sapienza Organizacional: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603003.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Episteme. Obtenido de <http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2015/06/fidias-arias-2012-el-proyecto-de.html>
- Ceballos, P. M. (Agosto de 2014). *Ciencia y enfermería*. Obtenido de factores psicosociales y carga mental: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000200008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000200008)

Chávez, S. D. (25 de Octubre de 2014). *UNIERSIDAD Privada DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN*.

Obtenido de file:///C:/Users//DownloIDCads/Dialnet-CompetenciasGerencialesYDesempenoLaboralEnEmpresas-6430951.pdf

Cláudia Souza, H. M. (octubre de 2019). *Pepsic Evaluación psicológica & Cristina Ferreira*.

Obtenido de Avances en psicología positiva: bienestar, compromiso y rediseño en el trabajo: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712019000400003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712019000400003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)

CONSE. (14 de Junio de 2017). *seguridadecuador.com*. Obtenido de

<https://seguridadecuador.com/blog/item/31-programa-prevencion-riesgos-psicosociales-2017.html>

Cruz, E. B. (2016). *Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de

Repositirio Digital de la Univrsidad Nacional de Chimborazo: file:///C:/Users/IDC/Downloads/UNACH-EC-IPG-SISO-2017-0054%20(3).pdf

Dirven , B. B., Pérez, R., Cáceres, R. J., Tito, A. T., Gómez , R. K., & Ticona, A. (2018). *El desarrollo rural establecido en las áreas Vulnerables*. Lima: Colección Racso.

Dolores Diaz, C. H. (2009). *Carga Mental*. Obtenido de Carga Mental:

file:///C:/Users/Pc%20one/Downloads/manualcarga\_mental.pdf

García-Alandete, J. (16 de julio de 2014). *SciELO Psicología positiva, bienestar y calidad de vida*.

Obtenido de En-claves del pensamiento: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-879X2014000200013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-879X2014000200013&script=sci_arttext)

González, Z. &. (2004). Psicología positiva. *Liberabit. Revista de Psicología*, 3.

- Guisela Burga, S. W. (2018). *tesis.usat.edu*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_Wiess eEslavaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_Wiess eEslavaSandra.pdf.pdf)
- Hernández, R. M. (29 de Abril de 2014). *Online Learning Center*. Obtenido de . En Metodología de la investigación: <https://goo.gl/wDW6Ce>
- INSHT. (2002). *insst.es*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37#:~:text=CONCEPTO%20DE%20CARGA%20MENTAL,-Como%20ya%20hemos&text=Conjunto%20de%20requerimientos%20mentales%2C%20cognitivos,necesario%20para%20desarrollar>
- insst.es*. (s.f.). Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/212503/Cuestionario+20.+Carga+mental+%28pdf%2C+28+Kbytes%29.pdf/0c92f620-4c60-4009-b88e-6cd1ba9c3fba>
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (2016). *istas.net salud laboral*. Obtenido de Riesgos psicosociales: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- Jiménez, B. M. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de versión On-line ISSN 1989-7790 versión impresa ISSN 0465-546X: <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- León, B. M. (Noviembre de 2010). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Bernardo\\_Moreno-Jimenez/publication/236151656\\_factores\\_y\\_riesgos\\_psicosociales\\_formas\\_consecuencias\\_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf)

- López, M. G. (12 de Diciembre de 2010). *UGT*. Obtenido de Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC:  
[http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_carga%20mental%20y%20trabajo/2010%20carga%20mental%20y%20trabajo.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_carga%20mental%20y%20trabajo/2010%20carga%20mental%20y%20trabajo.pdf)
- María del Carmen Lugo, R. D. (2005). *Formularios Evaluación Actualizado, xls*. Obtenido de <file:///C:/Users/IDC/Downloads/53141178-Formularios-de-Evaluacion-del-Desempeno.pdf>
- Marisa Salanova, S. L. (2016). *APORTACIONES DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA*. Obtenido de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2773.pdf>
- MDT. (Octubre de 2018). *MINISTERIO DEL TRABAJO DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y*. Obtenido de Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-IMPLEMENTACI%C3%93N-DEL-PROGRAMA-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf>
- Montejo, A. P. (2009). *Academia accelerating the worlds research*. Obtenido de Evaluacion del Desempeño Laboral: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646770589&Signature=FDEPkuSEXiIxcpJW~vSedlS7x2H0fvRPNxvgF5eqxAxd13g38Tf~udov6v8UaF~kV~u8sP7rupV4K9gx0H65P0MAJXP~A3qavPyMURQxc0iLnDHC71rylPnjwAsbHEtxI-L55WW3YPxWEcoHT~t5>
- Neffa, J. C. (1999). *Universidad Nacional de la Plata Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación*. Obtenido de FaHCE : [http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.2956/](http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.2956/)

OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

Obtenido de Disponible en: <http://www.ilo.org/>

OSHA, E. (2019). *Agencia europea para la seguridad y la salud del trabajador*. Obtenido de

[https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-](https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n)

[stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n](https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n).

Pestana, S. P. (2012). *“Metodología de la investigación cuantitativa” 3ra Edición*. Caracas.

Pozo, C. (15 de mayo de 2018). *Repositorio.uasbd.edu.ec*. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Raffino, M. E. (8 de junio de 2020). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/salud-ocupacional/>

Raúl Clemente Ledesma Huerta, H. O. (Octubre de 2018). *MINISTERIO DEL TRABAJO*.

Obtenido de Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial:

[http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf)

[APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf)

[RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf)

Rodriguez, C. (2019). *bizneo*. Obtenido de Qué es el desempeño laboral y como medirlo:

<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>

Salud-Chile, D. d. (2013). *Ministerio de Salud Gobierno de Chile*. Obtenido de Protocolo de

vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo:

<https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Sánchez, Ó. (Diciembre de 2016). *Bizneo*. Obtenido de Tecnologías de vanguardia en la gestión

de recursos humanos: [https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-](https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/)

[desempeno/](https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/)

Savater, R. P. (2005). *La ira es una reacción humana*. Lima: Racsus. Obtenido de

<https://www.goratools.com/post/2016/12/07/filosof%C3%ADa-del-dise%C3%B1o-sismorre-sistente>

Susana Rubio, E. D. (16 de Febrero de 2011). *INFOCOP*. Obtenido de CARGA MENTAL COMO

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL. DIFERENCIAS POR BAJA LABORAL:

[http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=3271#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20Instituto%20Nacional%20de,salud%20y%20el%20rendimiento%20de](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=3271#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20Instituto%20Nacional%20de,salud%20y%20el%20rendimiento%20de)

Tamayo, M. (2006). *TESIS PLUS*. Obtenido de INVESTIGACION DESCRIPTIVA SEGUN

AUTORES: <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>

Tovar, G. L. (1986). *El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos*. Bogotá: Cengage.

**7.**

## **PROPUESTA**

**ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA LACTEOS MURILLO UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**



**FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE AGROINDUSTRIAL**



**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE REVENCION DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES PARA LA MICROEMPRESA LÁCTEOS  
MURILLO.**

**Autor:**

Paola Sinche

**Tutor:**

Ing. Edmundo Cabezas PhD.

2022

## **RESENTACIÓN**

El presente trabajo tiene como objetivo investigar cómo la carga mental incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo ubicada en el municipio de Riobamba, con el fin de mejorar la jornada laboral y evitar la sobrecarga aparente de trabajo, la falta de vigilancia del ambiente laboral, lo que resulta en fatiga, ansiedad, depresión, estrés, agotamiento y otros síntomas que tienen efectos perjudiciales en la salud del trabajador.

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales son un componente importante de la seguridad y salud en el trabajo, ya que no afectan significativamente la salud de los trabajadores, pero también pueden afectar negativamente el entorno dentro y fuera de las empresas, organizaciones y gobiernos.

Es por ello que nos vemos obligados a intervenir en actividades que permitan a los empleados obtener tranquilidad, esparcimiento y buen comportamiento, mejorando así sus condiciones de trabajo y salud, por lo que es importante el programa de psicología positiva, así como su aplicación en las personas para deliberar sobre soluciones como programas, talleres, uso adecuado de instrumentos, materiales, etc., que conlleven a un ambiente sano, donde el personal de la microempresa Lácteos Murillo sea más proactivo. y productivos en sus funciones.

## **OBJETIVOS.**

### **Objetivo General**

- Realizar un plan de buenas prácticas en la organización del trabajo aplicado a los trabajadores de la microempresa Lácteos Murillo.

### **Objetivos específicos**

- Desarrollar estrategias de intervención para la organización del trabajo y la mejora del clima laboral de los trabajadores de la microempresa.
- Elaborar un programa de apoyo a la minimización de riesgos psicosociales centrado en los resultados obtenidos.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Psicología del trabajo y las organizaciones**

La psicología organizacional, como su nombre lo indica, se enfoca en las interacciones entre los individuos, quienes integran un equipo, una empresa, un departamento, etc. Por su parte, la psicología del trabajo enfoca su atención en la dinámica del trabajo, es decir, la aplicación de estrategias y patrones de comportamiento para partir de una serie de recursos disponibles para obtener un resultado concreto y objetivamente observable: un producto, un plan, un servicio, etc. La psicología del trabajo y de las organizaciones es un área especializada de la psicología cuyos antecedentes son la psicología industrial y la psicología social. (Vélez, 2016)

Es una disciplina científica que estudia el comportamiento del ser humano y sus vivencias en el contexto del trabajo y la organización desde una perspectiva individual, grupal y organizacional. Su objetivo es describir, explicar y predecir estos comportamientos, pero también resolver problemas específicos que aparecen en estos contextos.

Su principal finalidad se puede resumir en dos: mejorar el rendimiento y la productividad, así como promover el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo. pausas activas.

**¿Qué son las pausas activas?** Son sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral, con una duración mínima continua de 10 minutos que incluye la adaptación física cardiovascular, el fortalecimiento muscular y la mejora de la flexibilidad, buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreesfuerzo asociadas al desempeño laboral. (Angel, 2019).

### **Ventajas**

1. Disminuye el estrés.
2. Favorece el cambio de posturas y rutina.
3. Libera estrés articular y muscular.
4. Estimula y favorece la circulación.
5. Mejora la postura.
6. Favorece la autoestima y capacidad de concentración.
7. Motiva y mejora las relaciones interpersonales, promueve la integración social.
8. Disminuye riesgo de enfermedad profesional.
9. Promueve el surgimiento de nuevos líderes.

Existen varios ejercicios que se pueden realizar durante la jornada laboral, incluso en el mismo puesto de trabajo, como: girar el torso de izquierda a derecha, estirar los brazos de un lado a otro, mover la cabeza hacia los lados o mover las muñecas circularmente. una forma de promover la actividad física, como un hábito de vida saludable, para lo cual se deben desarrollar programas educativos sobre la importancia y los beneficios de la actividad física regular. (Cruz, 2016).

**¿Porque realizar pausas activas?** El entorno laboral, los trabajadores permanecen al menos ocho horas del día, dependiendo del trabajo, en ocasiones están sentados, con un nivel de actividad física mínimo.

Esto favorece que las personas se descondicionen físicamente, lo cual promueve una actitud sedentaria relacionada directamente con cambios metabólicos y estructurales en el cuerpo humano. El entorno laboral representa un escenario ideal para la promoción de la actividad física y de los hábitos saludables. (Grupo de Modos, 2015)

El contenido de esas PA será encaminado a mejorar la condición física de los trabajadores y por lo tanto se deben trabajar las capacidades físicas que constituyen la condición física

**¿Cuál debe ser el contenido de las pausas activas?** Las pausas activas, no solo deben incluir actividades enfocadas en favorecer la movilidad articular general y estiramientos (Grupo de Modos, 2015). Estas deben incluir ejercicios de fuerza y para el desarrollo de la condición cardiovascular, los cuales aumenten la intensidad física de la actividad laboral con el subsecuente aumento del gasto calórico, obteniendo un doble beneficio, es decir, la reducción de las patologías

laborales relacionadas con las posiciones prolongadas o por movimientos repetitivos que pueden generar sobrecargas articulares y por tanto síndromes por sobreuso, y la reducción de las actitudes sedentarias buscando reducir el riesgo de desarrollar y las complicaciones asociadas a las enfermedades no Trasmisibles (ENT) asociadas al sedentarismo, logrando a largo plazo un efecto benéfico en la salud de la población intervenida.



**Figura 24. Pausas Activas**

**Fuente:** Enfermedades no Trasmisibles

## **Psicología positiva**

La psicología positiva en el trabajo consiste en el estudio de las condiciones óptimas de salud de las personas y los grupos en las organizaciones. Además, de tratar de garantizar una adecuada gestión del bienestar psicosocial en el trabajo y el desarrollo de las organizaciones para que sean más saludables. (Sanchez, 2020).

Por lo tanto, sus objetivos principales son los siguientes:

- ✓ Predecir y favorecer el funcionamiento óptimo en las empresas.
- ✓ Potenciar el bienestar psicosocial.
- ✓ Mejorar la calidad de vida laboral.

### **¿Cómo implementar la psicología positiva en el trabajo?**

**Optimismo.** Un ejercicio es decir a los empleados que anoten diariamente 3 cosas positivas que les haya ocurrido en el día: un elogio de un compañero, cumplir una tarea; de esta forma su mente estará más habituada a pensar en positivo.

También puedes organizar charlas motivacionales, mantener una comunicación constante con todo el equipo de trabajo y ofrecer incentivos para incrementar la productividad. (Ruales, 2019).

**Pequeñas cosas.** Preocuparte por la familia de un compañero, mostrar interés por el progreso del equipo, felicitar a un empleado por su desempeño, son pequeñas cosas que debes rescatar y mantener para fortalecer un buen entorno laboral. También puedes mostrarles los secretos de hombres y mujeres de éxito; contágate y contágalos de energía emprendedora.

**Bienestar físico.** La buena salud del equipo es fundamental. Organiza dinámicas grupales anti estrés, ofrece asesoría psicológica con un profesional, planifica jornadas periódicas de salud, crea programas de ejercicio para los fines de semana: caminatas, maratones, etc.

**Metas.** Es común ver las placas de “mejor empleado del mes” en algunos lugares, esta acción es una forma de incentivar el logro de metas. Establécelas semanal o mensualmente y retribuye de alguna forma si los empleados las cumplen. Un bono especial o una capacitación en su área laboral son dos formas totalmente válidas. (Ruales, 2019)

**Gratitud.** Los emails de agradecimiento, comunicaciones o reuniones para destacar el desempeño, son la mejor forma de establecer un ambiente positivo. Puedes hacerlo semanalmente e ir mencionando distintos empleados para que la buena energía contagie a todos los trabajadores. ¡Celebren los logros!

**Cultura organizacional.** Enseñar los orígenes de la empresa, misión, visión y su funcionamiento es indispensable para desarrollar el sentido de pertenencia. Los trabajadores que se comprometen con su trabajo tienen un mejor desempeño. Es importante destacar por qué la labor de cada uno le permite a la empresa alcanzar sus objetivos, esto los motiva y les da seguridad sobre cuál es su rol.

**Creatividad.** La innovación promueve la buena disposición; la organización debe tener la capacidad de evolucionar y permitir que las ideas nuevas y creativas tengan cabida en este ámbito. Los trabajadores deben sentir que sus opiniones también son importantes. Mantén una comunicación constante: haz un compartir semanal para que todos puedas expresar sus ideas y sugerencias.

**Capacitación.** Invita a un profesional que pueda promover la psicología positiva en la organización a través de talleres, charlas o actividades grupales. Todos deben aprender a manejar el estrés, las adversidades y sacar provecho a cualquier situación; solo así se motivarán, podrán crecer personal y profesionalmente, estarán felices y, sin duda, serán más productivos.



**Figura 25.** Psicología positiva.

## DESARROLLO DEL PLAN PSICOSOCIAL

**Tabla 30.** Desarrollo de la propuesta de un programa de riesgos psicosociales para la microempresa Lácteos Murillo.

 <b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>					
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>METAS</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA DE REALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>
Realizar pausas activas de 15 minutos en todas las áreas  Cambios rotativos en jornadas de trabajo.	Personal activo y relajado en el área de trabajo	Todos los participantes	Todos los participantes	Todos los días con una variación de tiempo de 1° a 15 minutos	Tiempo
Objetivo: Mantener al personal relajado, implantando tiempos de descanso en la rutina diaria					

Realizar capacitaciones	<p>Capacitar al personal en el área de producción, -Nuevas tecnologías Nuevos productos</p> <p>Entre otros temas que el operario requiere.</p>	Personal de producción y otras áreas	Jefe de producción gerente	Semanal	Esfuerzo Mental
Objetivos: Capacitar al personal para evitar esfuerzos en el trabajo.					
<p>Reconocimiento por un logro alcanzado</p> <p>Homenajear al personal por cumplir años.</p> <p>Realizar caminatas quimestral</p> <p>Carreras 5k fines de semana</p>	<p>Motivar al personal con actividades extra laborales que disminuyan el estrés de trabajadores</p>	Todo el personal	Talento humano	Mensual o quimestral	Estrés

Objetivo: Reducir el estrés y la tensión producida por exceso de trabajo.

<p>Empleado del mes Bonificación Cenas familiares Cenas con grupo de trabajo</p>	<p>Personal incentivado por estar comprometido con la empresa y su trabajo</p>	<p>Todo el personal</p>	<p>Talento humano</p>	<p>mensual</p>	<p>Calidad</p>
--	--	-------------------------	-----------------------	----------------	----------------

Objetivo Reconocer el tiempo de esfuerzo y dedicación y el sacrificio de los trabajadores de la empresa

<p>Festejo de los cumpleaños del mes, realizando una reunión mensual, para la que se destine una hora laboral.  Cada mes tendrá diferentes responsables de la organización del festejo.</p>	<p>Contar con compañeros de trabajo más unidos.</p>	<p>Todo el personal</p>	<p>Talento Humano  Los responsables de cada mes serán electos indistintamente</p>	<p>Mensual</p>	<p>Relaciones Interpersonales</p>
---	---	-------------------------	---	----------------	---------------------------------------

OBJETIVO: Mejorar las relaciones y cooperación entre compañeros o pares de trabajo.

<p>Capacitaciones acerca de nuevos métodos de trabajo como:  Nueva tecnología Nuevos productos  Nuevos procesos Nuevos procedimientos.</p> <p>Reestructuraciones, entre otros.  Concentración del personal para la presentación de nuevos trabajadores.</p>	<p>Personal bien formado y capacitado para desarrollar sus tareas profesionales.</p>	<p>Todo el personal</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Cada que la actividad lo requiera</p>	<p>Previsibilidad</p>
<p>OBJETIVO: Proveer al personal de los suficientes conocimientos e información para realizar su trabajo adecuada y eficazmente</p>					
<p>Gestionar reuniones por áreas de trabajo.</p> <p>para resolver conflictos entre compañeros y compañeras de trabajo dentro de la organización.  Se realizarán con la aprobación de los miembros, y dentro del período laboral</p>	<p>Equipos de trabajo vinculados y cooperativos.</p>	<p>Todo el personal</p>	<p>Talento Humano</p>	<p>Cada que los miembros así lo requieran.</p>	<p>Trabajos en equipo</p>
<p>OBJETIVO: Desarrollar conjuntos o departamentos de trabajo conglomerar y cooperativos.</p>					

**Elaboración:** Propia del autor

## CONCLUSIONES

- Para la elaboración del plan de prevención de riesgos psicosociales, fue necesario la búsqueda exhaustiva de información y referentes teóricos sobre temas relacionados a riesgos psicosociales, el fin de conocer el tema y tener una base amplia para desarrollar los elementos que intervienen en la prevención de riesgos psicosociales; de este modo la microempresa Lactes Murillo podrá contar con una herramienta original y confiable, y con actividades que puedan ser aplicadas y ejecutadas, pero sobre todo que tengan efectos positivos posterior a su ejecución.
- Posterior a la elaboración del plan de prevención de riesgos psicosociales para la microempresa Lácteos Murillo se hizo la entrega formal en la empresa, quienes revisaron la herramienta junto con sus actividades y aprobaron su originalidad y funcionalidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Angel, M. C. (23 de Enero de 2019). *ISIO TERAPIA*. Obtenido de Fisioterapeuta y Entrenadora Certificada de Low Pressure Fitness (LPF-CT): <https://fisioterapia.com.co/2019/01/23/pausas-activas/#:~:text=Las%20Pausas%20Activas%20son%20sesiones,y%20las%20lesiones%20musculares%20por>
- Cruz, E. B. (2016). *Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Chimborazo: [file:///C:/Users/IDC/Downloads/UNACH-EC-IPG-SISO-2017-0054%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/IDC/Downloads/UNACH-EC-IPG-SISO-2017-0054%20(3).pdf)
- Glizer, I. M. (2010). *PREVENCION DE ACCIDENTES Y LESIONES*. Obtenido de ORGANIZACION PANAMERICANA DE SALUD: <file:///C:/Users/IDC/Downloads/Prevencion%20de%20accidentes%20y%20lesiones%20Conceptos,%20metodos%20y%20orientaciones%20para%20paises%20en%20desarrollo.pdf>
- Grupo de Modos, C. y. (Julio de 2015). *Minsalud*. Obtenido de abece-pausasa-activas: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausas-activas.pdf>
- Ruales, M. (2019). *QueCursar*. Obtenido de ¿Cómo implementar la psicología positiva en el trabajo?: <https://www.quecursar.com/como-implementar-la-psicologia-positiva-en-el-trabajo>
- Sanchez, G. (20 de Noviembre de 2020). *gbs RECURSOS HUMANOS* . Obtenido de <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/psicologia-positiva-en-el-trabajo-que-es-y->



# **8. ANEXOS**

## 8.1. Anexo. Encuesta de Carga Mental de Trabajo y Encuesta de Desempeño Laboral

Pregunta	1 Muy bajo	2 Bajo	3 Moderado	4 Alto	5 Muy alto
<p><b>TIEMPO</b></p> <p>1. Normalmente sobra tiempo. Las interrupciones o solapamientos entre las actividades son muy infrecuentes o nunca ocurren</p>					
<p>2. Ocasionalmente sobra tiempo. Las interrupciones o solapamientos entre las actividades son frecuentes.</p>					
<p>3. Nunca o casi nunca sobra tiempo. Las interrupciones o solapamientos entre las actividades son muy frecuentes o se producen siempre.</p>					
<p><b>ESFUERZO MENTAL</b></p> <p>1. Se requiere muy poco esfuerzo o concentración mental consciente. La actividad es casi automática, y requiere muy poca o ninguna atención.</p>					

<p>2. Se requiere un nivel moderado de esfuerzo o concentración mental consciente. La complejidad de la actividad es moderadamente alta debido a incertidumbre, imprevisión o falta de familiaridad. Se requiere un nivel de atención considerable.</p>					
---	--	--	--	--	--

<b>Pregunta</b>	<b>1 Muy bajo</b>	<b>2 Bajo</b>	<b>3 Moderado</b>	<b>4 Alto</b>	<b>5 Muy alto</b>
<p>3. Se necesita un nivel alto de esfuerzo mental y de concentración. La actividad es muy compleja y requiere total atención.</p>					
<p><b>ESTRÉS</b> 1. Niveles muy bajos de confusión, riesgo, frustración o ansiedad, que pueden tolerarse con facilidad.</p>					
<p>2. Se producen niveles moderados de estrés debido a confusión, frustración o ansiedad. Para mantener el nivel adecuado de rendimiento es necesario hacer un esfuerzo significativo.</p>					

3. Se producen niveles muy intensos de estrés debido a confusión, frustración o ansiedad. Se requiere un grado de autocontrol extremo.					
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
Termina su trabajo oportunamente					
Cumple con las tareas que se le Encomienda					
Realiza un volumen adecuado de trabajo					
<b>CALIDAD</b>					
No comete errores en el trabajo					
Hace uso racional de los recursos					
No Requiere de supervisión frecuente					
Se muestra profesional en el trabajo					
Se muestra respetuoso y amable en el trato					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
Brinda una adecuada orientación a los Clientes					
Evita los conflictos dentro del equipo					

<b>INICIATIVA</b>					
Muestra nuevas ideas para mejorar los Procesos					

<b>Pregunta</b>	<b>1 Muy bajo</b>	<b>2 Bajo</b>	<b>3 Moderado</b>	<b>4 Alto</b>	<b>5 Muy alto</b>
Se muestra asequible al cambio					
Se anticipa a las dificultades					
Tiene gran capacidad para resolver Problemas					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
Muestra aptitud para integrarse al Equipo					
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
Planifica sus actividades					
Hace uso de indicadores					
Se preocupa por alcanzar las metas					

**Fuente:** Modelo para determinar la incidencia de la carga mental de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CONALVISA (Cruz, 2016)

## 8.2. ANEXO

### Evidencia de entrega de la propuesta de un plan de prevención de riesgos psicosociales a la microempresa Lácteos Murillo.

# CERTIFICADO

Certifico que:

La señorita **Sinche Tuquinga Paola Janeth** portadora de la cedula de identidad numero **0605545714** estudiante de la carrera Ingeniería Agroindustrial de la Universidad Nacional de Chimborazo, **Implemento la propuesta de un programa de riesgos psicosociales para la microempresa Lácteos Murillo** el día 23 de febrero del 2022.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando el uso en lo que estime conveniente, a excepción para trámites pertinentes legales

Riobamba, 23 de febrero del 2022



Luis Fernando Andino Asitimbay

REPRESENTANTE A CARGO DE LA MICROEMPRESA "LACTEOS MURILLO"

**Entrega y socialización de la propuesta de un plan de prevención de riesgos psicosociales para la microempresa Lácteos Murillo ubicada en la ciudad de Riobamba**

