

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTION DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2019

Tema: “La carga laboral y el desempeño laboral en las organizaciones de servicio social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión de Talento Humano

Autora: Ingeniera Yadira Francisca Hidalgo Castillo

Director: Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire, Magíster, e Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: “*La carga laboral y el desempeño laboral en las organizaciones de servicio social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales*” y presentado por la *Señora Ingeniera Yadira Francisca Hidalgo Castillo*, para optar por el grado académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: “La carga laboral y el desempeño laboral en las organizaciones de servicio social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Yadira Francisca Hidalgo Castillo, autora bajo la dirección del Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., Director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Yadira Francisca Hidalgo Castillo

C.C. 1600418873

AUTORA

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

C.C. 1802246346

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Yadira Francisca Hidalgo Castillo
C.C.1600418873

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Justificación.....	4
1.2 Objetivos	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II	6
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1 Teoría integrada a la carga laboral	9
2.1.2 Teoría de la Información.....	9
2.3 Carga Laboral Cuantitativa.....	10
2.4 Carga Laboral Cualitativa.....	11
2.5 Teoría integrada al desempeño laboral.....	12
2.5.1 Teoría de las expectativas	12
2.6 Desempeño de la tarea.....	13
2.7 Desempeño contextual	14
2.8 Desempeño adaptativo	15

2.9	Comportamiento Laboral Contraproducente	16
2.10	Carga laboral y su relación con el desempeño laboral	17
CAPÍTULO III		18
MARCO METODOLÓGICO		18
3.1	Ubicación.....	18
3.2	Equipos y materiales	18
3.3	Tipo de investigación	18
3.4	Prueba de Hipótesis	19
3.5	Población y muestra	19
3.6	Recolección de información.....	20
3.7	Procesamiento de la información y análisis estadístico	21
3.8	Variables respuesta o resultados alcanzados	21
CAPÍTULO IV		22
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		22
4.1	Análisis Descriptivo	22
4.2	Análisis de los Resultados	23
4.3	Confiabilidad del instrumento	50
4.3.1	Alfa de Cronbach	50
4.4	Validez del instrumento.....	51
4.4.1	Validez interna	51
4.5	Prueba de Normalidad	53
4.6	Prueba de Hipótesis	54
4.7	Implicancias.....	54
4.8	Futuras Investigaciones	56
CAPÍTULO V		57
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....		57
5.1.	Conclusiones	57
5.2.	Recomendaciones	58
5.3	Bibliografía	59
5.4	Anexos	64
	Anexo A: VARIABLES E ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	64

Anexo B: CUESTIONARIO EN GOOGLE FORMS.....	65
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables sociodemográficas de los encuestados.....	22
Tabla 2. Cuando está trabajando, ¿Se encuentra con situaciones especialmente duras? ..	23
Tabla 3. ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?.....	24
Tabla 4. ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha complicado progresivamente?	25
Tabla 5. ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?.....	26
Tabla 6. ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?.....	27
Tabla 7. ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?.....	28
Tabla 8. Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo ..	29
Tabla 9. A pesar de las circunstancias me las arregle para que mi trabajo se hiciera a tiempo.....	30
Tabla 10. Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada.....	31
Tabla 11. Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.	32
Tabla 12. Utilice la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo	33
Tabla 13. En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden.	34
Tabla 14. Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo.	35
Tabla 15. Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos.....	36
Tabla 16. Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.	37
Tabla 17. Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.....	38
Tabla 18. Tomé la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	39
Tabla 19. Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomé.....	40
Tabla 20. Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas	

tareas sin que me las asignarán.	41
Tabla 21. Tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo.....	42
Tabla 22. Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta.....	43
Tabla 23. Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas.....	44
Tabla 24. Busqué nuevos retos en mi trabajo.	45
Tabla 25. Participé activamente en reuniones de trabajo.....	47
Tabla 26. Índice de confiabilidad por medio del alfa de cronbach.....	50
Tabla 27. Comunalidades de cada uno de los ítems.....	51
Tabla 28. Comunalidades de las variables.....	52
Tabla 29. Medida de adecuación de kmo y bartlett de las variables.....	53
Tabla 30. Normalidad de las variables.....	53
tabla 31.Comprobación de hipótesis.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?	23
Figura 2. ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	24
Figura 3. ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha complicado progresivamente?	25
Figura 4. ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	26
Figura 5. ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?.....	27
Figura 6. ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	28
Figura 7. Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo.	29
Figura 8. A pesar de las circunstancias me las arregle para que mi trabajo se hiciera a tiempo.	30
Figura 9. Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada.....	31
Figura 10. Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.....	32
Figura 11. Utilice la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo	33
Figura 12. En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden.	34
Figura 13. Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo.	35
Figura 14. Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos.....	36
Figura 15. Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.....	37
Figura 16. Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.....	39
Figura 17. Tomé la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	40
Figura 18. Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomé	41
Figura 19. Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignarán	42

Figura 20. Tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo.....	43
Figura 21. Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta.....	44
Figura 22. Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas	45
Figura 23. Busqué nuevos retos en mi trabajo	46
Figura 24. Participé activamente en reuniones de trabajo.....	47
Figura 25. Valoración de la carga laboral	48
figura 26. Valoración del desempeño laboral	49

AGRADECIMIENTO

A dios por guiarme durante toda la vida y darme salud y fortaleza para culminar con mi carrera de posgrado. A mi esposo por su comprensión y apoyo, a mis padres por su estímulo constante a lo largo de mis estudios y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron para llegar a culminar con esta meta.

Yadira Hidalgo

DEDICATORIA

A mis hijos Gustavo y Jesús quienes han sido la principal motivación para nunca
rendirme y ser ejemplo de superación.

Yadira Hidalgo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

TEMA: “LA CARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIO SOCIAL DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PROVINCIALES”

AUTORA: *Ingeniera Yadira Francisca Hidalgo Castillo.*

DIRECTOR: *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*

FECHA: *16 de agosto del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

A lo largo de la historia el trabajo es considerado como un medio subjetivo que permite el desarrollo de los individuos y contribuye en la satisfacción de necesidades a nivel social y personal, pero también puede ocasionar riesgos que afectan la salud y desempeño de los colaboradores. En toda actividad laboral, el trabajo físico y el trabajo mental coexisten, dependiendo de la tarea, en general las tareas implican un crecimiento de los requerimientos mentales en los puestos de trabajo. Las empresas pueden presentar períodos de mayor o menor productividad, la intensidad de las actividades puede variar de intensa a moderada en un breve periodo de tiempo, dando lugar a la aparición de la carga laboral. En esta interviene factores de riesgo de tipo psicosocial, afectando su entorno laboral, social y familiar. La carga laboral es definida como un conjunto de actividades en donde intervienen diversos factores con el objetivo de cumplir una determinada actividad, si el rendimiento no es el adecuado el desempeño laboral se ve afectado. El desempeño laboral es la cantidad de trabajo que cada empleado aporta en sus actividades diarias. Este estudio investigativo analiza la relación de la carga laboral con el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa, campo y operativa

afianzados en la Teoría de la Información y la Teoría de las Expectativas. Los hallazgos son producto de un instrumento aplicado a 85 colaboradores pertenecientes al área administrativa, campo y operativa de organizaciones de servicio social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados con la ayuda de la plataforma Google Drive y sometidos a un análisis estadístico. Los resultados demuestran que existe una relación positiva media entre las dos variables, además que los colaboradores están sometidos a una carga laboral intensa. El principal aporte de esta investigación es dar un aporte a la literatura e información adecuada como base en futuras investigaciones.

DESCRIPTORES: *ADMINISTRATIVA, ANÁLISIS, CARGA LABORAL, COLABORADORES, DESEMPEÑO LABORAL, ENTORNO LABORAL, GOBIERNO PROVINCIAL DE PASTAZA PSICOSOCIAL, ORGANIZACIONES DE SERVICIO SOCIAL, TEORÍA DE LA INFORMACIÓN, TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

THEME: WORKLOAD AND JOB PERFORMANCE IN SOCIAL SERVICE
ORGANIZATIONS OF DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENTS

AUTHOR: *Ingeniera Yadira Francisca Hidalgo Castillo*

DIRECTED BY: *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*

DATE: *16 de Agosto de 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

Throughout history, work has been considered as a subjective means that allows the development of individuals and contributes to the satisfaction of needs at a social and personal level, but it can also cause risks that affect the health and performance of employees. In all work activity, physical work and mental work coexist, depending on the task, in general the tasks imply a growth of the mental requirements in the jobs. Companies can present periods of higher or lower productivity, the intensity of activities can vary from intense to moderate in a short period of time, giving rise to the appearance of the workload. Psychosocial risk factors intervene in this, affecting their work, social and family environment. The workload is defined as a set of activities in which various factors intervene in order to fulfill a certain activity, if the performance is not adequate, the work performance is affected. Job performance is the amount of work each employee puts into their daily activities. This investigative study analyzes the relationship between workload and job performance in collaborators in the administrative, field and operational areas entrenched in the Theory of Information and the Theory of Expectations. The findings are the product of an instrument applied to 85 collaborators belonging to the administrative, field and operational areas of social service organizations of the Decentralized Autonomous Governments with the help of the Google Drive platform and subjected to a

statistical analysis. The results show that there is an average positive relationship between the two variables, in addition to the fact that the collaborators are subjected to an intense workload and someone, in order to show the performance necessary to carry out said activity. The main contribution of this research is to provide a contribution to the literature and adequate information as a basis for future research.

KEYWORDS: *ADMINISTRATIVE, ANALYSIS, WORKLOAD, EMPLOYEES, JOB PERFORMANCE, WORK ENVIRONMENT, PROVINCIAL GOVERNMENT OF PASTAZA PSYCHOSOCIAL, SOCIAL SERVICE ORGANIZATIONS, INFORMATION THEORY, EXPECTATION THEORY.*

INTRODUCCIÓN

Durante la pandemia, las empresas han priorizado la seguridad física de sus trabajadores, poniendo menos atención en medidas de apoyo al bienestar emocional, se ha citado en este período de tiempo que la restricción de ciertos espacios de bienestar en el trabajo constituye un factor de riesgo y que conjugado a esto una carga laboral demasiado excesiva contribuyen a que el desempeño laboral se vea afectado. Estos resultados resaltan la importancia de la implementación de medidas que ayuden a mejorar el entorno de trabajo dando prioridad a la ejecución de hábitos saludables para favorecer un adecuado funcionamiento en la empresa.

Las exigencias del mercado actual, llevan al trabajador a experimentar diversos sentimientos que derivan en consecuencias negativas, la carga laboral hace referencia a la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y la forma en como el sujeto moviliza sus capacidades para el cumplimiento de sus tareas, requiere un nivel de esfuerzo para cumplir un determinado objetivo, y este proceso exige un estado de concentración y atención.

Es común que la carga laboral desarrolle un tipo de fatiga mental, el tiempo, cantidad y dificultad al recibir la información son algunos factores relacionados con este tipo de fatiga, la carga laboral se manifiesta cuando a una cantidad de trabajo por realizar se suma la dificultad en su ejecución, y la persona siente que no posee la capacidad para realizarla, es importante resaltar que estos factores son un desencadenante que afecta el desempeño laboral, perjudicando en gran medida la motivación y la utilización óptima de los recursos disponibles.

En Latinoamérica, existen diversas investigaciones que observan y estudian la carga mental de trabajo en función del desempeño. Sin embargo, en Ecuador existen estudios investigativos que analizan la carga laboral en función del desempeño con poco impacto o aporte científico. Esta investigación pretende estudiar la relación de la carga laboral y el desempeño laboral en instituciones u organizaciones de servicio social de los gobiernos

autónomos descentralizados provinciales. Se espera que sirva de base científica para futuras investigaciones y que sus resultados favorezcan el desarrollan planes y estrategias a fin de mejorar los aspectos vulnerables de este tipo de organizaciones.

En este contexto, el presente estudio investigativo tiene por objeto responder a la siguiente pregunta: 1. ¿De qué manera se relaciona la carga laboral con el desempeño laboral en los colaboradores?

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal de alcance correlacional, la muestra evaluada fue de 85 personas pertenecientes al área administrativa, de campo y operativa. En función del enfoque cuantitativo se establecieron las siguientes hipótesis:

H0: La carga laboral no tiene relación con el desempeño laboral.

H1: La carga laboral tiene relación con el desempeño laboral.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta. El instrumento fue validado y aplicado en estudios investigativos previos, para medir la carga laboral se utilizó el instrumento denominado “Escala de Carga de Trabajo” (ECT), citado en el trabajo de investigación “Validación de la Escala de Trabajo en Trabajadores Peruanos” (Calderón-De La Cruz et al., 2018) y para medir el desempeño laboral se utilizó el instrumento “The Individual Work Performance Questionnaire”, citado en el estudio investigativo “Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire” (Ramos-Villagrasaa et al., 2019).

Para establecer la consistencia interna y la fiabilidad del instrumento se utilizó el índice Alpha de Cronbach y para probar las hipótesis planteadas el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

A continuación, se exponen de manera resumida el contenido de cada uno de los capítulos presentados en el trabajo de investigación: en el capítulo I se detalla la introducción, se

plantea y se justifica el desarrollo de la investigación, y se enuncian los objetivos general y específicos , en el capítulo II se establecen los antecedentes investigativos además se hace un abordaje fundamentados en una teoría de la carga laboral y el desempeño laboral, , en el capítulo III se detalla la metodología utilizada, en el capítulo IV se presenta los principales resultados y su respectiva discusión, con el objetivo de generar un criterio que contribuyan al mejoramiento de estrategias dentro de la organización. Por último, en el capítulo V se establecen las conclusiones y recomendaciones.

El presente estudio investigativo tuvo algunas limitaciones: (a) El tiempo de respuesta prolongado por parte de los encuestados dificultó la obtención rápida de la información, (b) Al ser la empresa una organización de servicio social se evidenció cierto celo en la toma de información, (c) En un primer momento se obtuvo una respuesta negativa por parte de los directivos de la organización.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Justificación

A lo largo de los años los estudios investigativos han centrado sus análisis en los diferentes factores que influyen en la carga mental (Dasil Santamaría et al., 2021) en profesionales de la salud, se ha desarrollado diversas metodologías para medirla y cuantificarla, sin embargo, en América Latina y específicamente en Ecuador existen escasas investigaciones que enfoquen sus estudios en la carga laboral y desempeño laboral específicamente en profesionales que desarrollen sus actividades en organizaciones de servicio social, a partir de esta realidad, el presente estudio investigativo contribuirá con sus resultados al mejoramiento de planes relacionados con el manejo de índices de desempeño laboral.

La variable desempeño laboral ha sido analizada en diversos escenarios y países sin embargo la mayoría de estas solo se han encargado a desarrollar diversas herramientas para su medición, dejando de lado su estudio y análisis relacionándolo con la carga laboral (Kang et al., 2020). La presente investigación es factible ya que aportará con información relevante, frente a la limitada literatura en el Ecuador sobre la carga laboral y su relación en el desempeño laboral, en este contexto, debido a que no se cuenta con organizaciones totalmente saludables (Paiano et al., 2020) es de vital importancia afianzar el conocimiento sobre los factores que influyen en la carga y desempeño laboral, este estudio investigativo cobra una relevante importancia puesto que con sus resultados y hallazgos brindará información oportuna y adecuada sobre el impacto de la carga laboral en profesionales de diversas cargas ocupacionales y no solamente a los del sector salud.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación existente entre la carga laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de organizaciones de servicio social de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales.

1.2.2 Objetivos Específicos

Fundamentar teóricamente la relación existente entre la carga laboral y el desempeño laboral.

Diagnosticar la relación existente entre la carga laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de organizaciones de servicio social de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Durante los primeros meses y semanas del año 2020 se dieron a conocer los primeros casos de contagio por el Covid-19 fuera de China (Gallardo et al., 2019), generando un rápido incremento y aumento de las muertes en todo el planeta. En América Latina su efecto e impacto fue gradual y mortal, primero fue en Brasil, luego en Perú, mientras que en el caso de Ecuador los primeros contagiados e infectados se registraron a partir del mes de mayo de 2020 (Buitrago Ramírez et al., 2021).

El malestar psicológico en la población trabajadora apareció de inmediato y fue aumentando a medida que la enfermedad avanzaba (Rothan & Byrareddy, 2020). Las personas que trabajan en una organización conforman el eje fundamental para la productividad (Dosil Santamaría et al., 2021), hoy en día se los considera como el recurso humano más valioso dentro de las empresas, sin embargo, durante la crisis sanitaria, esta población experimentó diferentes situaciones de riesgo a causa de factores como falta de recursos y una carga laboral demasiado excesiva e intensa (Mhango et al., 2020).

Las personas que son parte de organizaciones de servicio social y que tienen una actividad laboral concreta, tienen más riesgo de presentar diferentes afecciones psicológicas producto de una carga laboral intensa (Rodríguez-Morales et al., 2020), dentro de este contexto varios investigadores han ido conceptualizando la carga laboral acorde a factores internos y externos, se establece definiciones a este constructo desde hace tres décadas, en los que indican que la carga laboral conlleva una interrelación entre las exigencias del puesto de trabajo y las capacidades del individuo para cumplir con sus funciones (Rothe et al., 2020).

Las innumerables exigencias de los procesos cognitivos necesarios para el desempeño laboral en un extenso número de puestos de trabajo, hacen que el concepto de carga laboral alcance una importancia significativa en la prevención de riesgos laborales (Li et al.,

2020). Es frecuente que una carga laboral desarrolle una sensación de sobrecarga laboral que conlleva a una disminución paulatina del desempeño o rendimiento (Mhango et al., 2020). Se debe tomar en cuenta las consecuencias negativas o nocivas que desarrolla la carga laboral en la salud del individuo, por ejemplo, el individuo que está sujeto a una carga laboral intensa y excesiva llega a experimentar irritabilidad, ansiedad, estados depresivos, disminución de la motivación, alteraciones somáticas y del sueño, inestabilidad emocional (Li et al., 2020), la presencia de estas alteraciones disminuye la intención del trabajador y hace que en su trabajo solo realice lo mínimo requerido (Lades et al., 2020). La Unión Europea (UE), establece que la carga laboral abarca una problemática importante con consecuencias parcialmente nocivas, debido a que el costo económico y social que representa, es demasiado alto (El-Hage et al., 2020). La Quinta Encuesta Social Europea sobre Condiciones de Trabajo señala que aproximadamente el 60% de los colaboradores encuestados, están expuestos a una carga laboral excesiva y un 19% percibían una disminución significativa en su desempeño laboral (Carranza Esteban et al., 2021).

Durante las últimas décadas, la definición y conceptualización de desempeño laboral ha sufrido variaciones significativas, que van desde una visión tradicional focalizada a las tareas y el trabajo, (Gallardo et al., 2019). El desempeño laboral se entiende como el comportamiento real de los colaboradores, es considerada como la forma o modo como los integrantes de una organización trabajan de manera eficaz para conseguir objetivos y metas comunes (Buitrago Ramírez et al., 2021). Hay que recordar que el ser humano es la esencia y el eje central de toda entidad, empresa u organización por ello es deber de estas establecer ambientes de trabajo totalmente saludables para el correcto funcionamiento a nivel organizativo (Rothan & Byrareddy, 2020). Diferentes estudios analizan y advierten que existe una correlación o relación directa entre los factores de riesgo psicosocial como la carga laboral y el desempeño laboral (Dosil Santamaría et al., 2021), debido a que estos tienen un impacto positivo o negativo en su comportamiento y en sus resultados (Mhango et al., 2020).

Investigadores explican que existe una gran cantidad de criterios y factores que pueden

medirse al analizar la carga laboral (Rodríguez-Morales et al., 2020), las habilidades, capacidades, cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza y exigencias del trabajo, el individuo al percibir que no tiene o posee ninguna de estas características produce un desequilibrio cognitivo que pueden transformarse en comportamientos nocivos que a largo plazo afectan en los resultados esperados (Rothe et al., 2020). El desempeño laboral refleja principalmente el cumplimiento de las metas y objetivos al hacer uso eficiente de los recursos (Li et al., 2020). La calificación profesional ya no es concebida únicamente como la acumulación de habilidades o saberes, sino también abarca otros aspectos como la capacidad de actuar, decidir e intervenir en situaciones difíciles o no previstas (Lades et al., 2020).

Se puede llamar situaciones difíciles o no previstas a aquellas circunstancias en donde el individuo está expuesto a condiciones altamente demandantes (El-Hage et al., 2020), en este sentido diversos estudios que analizan la carga laboral y desempeño laboral indican que las medidas subjetivas serían la medida más adecuada si se quiere establecer una evaluación la carga laboral (Carranza Esteban et al., 2021), porque este proceso ayuda y viabiliza a conocer la percepción del colaborador en relación con la carga laboral que se utiliza en la realización de las tareas (Gorini et al., 2020).

En España según los resultados de la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Kang et al., 2020), señala que la carga laboral está creciendo en gran medida y se ha establecido como uno de los factores de riesgo psicosocial más importantes (Lai et al., 2020), y contribuyen en la idea que el entorno de trabajo y las condiciones a las que esta expuesta el trabajador afecta en el largo plazo su motivación y grado de compromiso (Lake, 2020), además de que el desempeño laboral depende en gran medida a la forma en como es concebida las habilidades, capacidades en situaciones no siempre previstas, el desempeño laboral y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas (Ruiz Mamani et al., 2020). Por tanto, se establece una nueva relación entre carga laboral y desempeño que permiten seguir creando nuevas percepciones en el desarrollo del capital humano (Chen et al., 2020).

2.1 Teoría integrada a la carga laboral

2.1.2 Teoría de la Información

En los últimos años diversos modelos metodológicos y teorías se han desarrollado en torno a la carga laboral (Algado-Sellés et al., 2020), el construccionismo social señala que la mente construye una realidad a través de su relación con el mundo, no obstante, este proceso de construcción está condicionado por la influencia de las relaciones sociales que el individuo emplea cuando ejecuta una acción constructiva (Ruiz et al., 2021). En este contexto la Teoría que sustenta la carga laboral es la Teoría de la Información, esta hace especial referencia a que en el desarrollo de la carga laboral se integran diversos factores para manejar y transferir la información y que conllevan a una respuesta de acción (Lozano, 2020).

Así pues, la información inicial que maneje el individuo condiciona su comportamiento (Romero, 2019), si esta información llega de manera distorsionada provocará un desequilibrio entre las demandas de la tarea y sus capacidades de afrontamiento (Paiano et al., 2020), llegando a provocar sensaciones de sobrecarga en la que el trabajador se ve sometido a más exigencias de las que es capaz de soportar (Buitrago Ramírez et al., 2021), las demandas mentales dependen en gran medida de la cantidad y calidad de información que procesa el cerebro humano, siendo estas las principales fuentes de carga laboral (Rothan & Byrareddy, 2020) afectando negativamente a la percepción de esta y derivando en efectos nocivos y perjudiciales para la salud de los colaboradores y mermando la posibilidad del logro de los objetivos de la organización (Rodríguez-Morales et al., 2020).

El nivel de carga laboral nace producto de la relación o interacción entre las demandas cognitivas de la tarea como la memoria y atención, las características de la persona, las características de la situación, y las condiciones bajo las cuales se las ejecuta (Rothe et al., 2020), así lo establece el modelo de Hart y Staveland (1988). Numerosos estudios que abarcan el análisis de la carga laboral la definen como un riesgo psicosocial emergente, resultado de varios aspectos como la alta tecnología, trabajo repetitivo y diversas formas

de contratación y de la capacidad para procesar la información (Li et al., 2020). El modelo hace referencia a que la carga laboral se asocia a las siguientes dimensiones: carga laboral cuantitativa y carga laboral cualitativa (Lades et al., 2020).

2.3 Carga Laboral Cuantitativa

La cantidad de trabajo se puede establecer como una línea continua que van desde muy poco hasta excesiva y que posee su punto óptimo en la franja central de la misma (El-Hage et al., 2020). Si la carga laboral es demasiado excesiva y elevada los individuos pierden capacidad de integración de la información, los procesos cognitivos y mentales se fragmentan y la capacidad de juicio o raciocinio se deteriora, por el contrario, cuando la carga laboral es baja los individuos tienden a disminuir su capacidad de atención e iniciativa (Gorini et al., 2020).

La actividad mental empleada y requerida en el desempeño de la tarea, puede dar paso al inicio de una carga laboral cuantitativa, provocando efectos negativos a los trabajadores (Ruiz et al., 2021), se dice que la carga laboral cuantitativa aparece en circunstancias o situaciones en las que la presión temporal o un ritmo acelerado y rápido de trabajo dificultan el desempeño y ejecución de la tarea (Vallellano & Rubio-Valdehita, 2018).

Este tipo de carga laboral hace referencia a la cantidad de información, actividades o tareas que el trabajador tiene que realizar en su puesto de trabajo (Lozano, 2020), si esa información llega de manera distorsionada los resultados pueden ser perjudiciales tanto para la salud del trabajador como también para la organización (Romero, 2019), a medida que el individuo descubre la complejidad y variedad de la tarea, aparece en él un paradigma de la exposición nociva (Paiano et al., 2020) y experimenta sensaciones de depresión, ansiedad y frustración que afectan de manera directa en su desempeño (Gallardo et al., 2019). Es sumamente importante evaluar si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de capacidades y habilidades, la ejecución de un trabajo supone la adquisición de habilidades suficientes para realizar las tareas asignadas (Buitrago Ramírez et al., 2021), en este sentido la empresa u organización puede

desarrollarse de manera saludable a través de la puesta en marcha de medidas concretas que favorezcan al tratamiento de la carga laboral cuantitativa (Rothan & Byrareddy, 2020).

2.4 Carga Laboral Cualitativa

Se trata de un fenómeno complejo que debe ser evaluado por el individuo, que se genera en situaciones en que las demandas cognitivas son superiores a los recursos que posee el colaborador (Dosil Santamaría et al., 2021), entre los factores que generan mayor impacto en la carga laboral cualitativa están la organización del trabajo y la planificación de las tareas (Mhango et al., 2020), además que las condiciones laborales con recursos inadecuados conllevan a una falta de competencias para administrar las demandas y aumentan el nivel de dificultad cognitiva requerido por las tareas a desempeñar (Rodríguez-Morales et al., 2020).

Este tipo de carga laboral suele aparecer cuando se genera o se produce un cambio organizativo demasiado brusco (Rothe et al., 2020), se produce en situaciones o contextos en los que al colaborador se le establecen ciertas demandas intelectuales o mentales excesivamente complejas en función de sus habilidades y conocimientos (Li et al., 2020), es decir hace énfasis a la excesiva dificultad del trabajo más no a que el colaborador tenga demasiadas tareas por cumplir (Lades et al., 2020). Cuando el trabajo se vuelve monótono, el trabajador experimenta sensaciones de aburrimiento que también suponen situaciones peligrosas y potencialmente nocivas para la salud del mismo (El-Hage et al., 2020).

Es necesario garantizar un ambiente de trabajo adecuado, en donde se procure que el trabajo sea fuente de bienestar y salud, para esto es sumamente necesario que al colaborador se le establezca ciertas exigencias mentales, que le generen los estímulos necesarios para la activación de aprendizaje (Carranza Esteban et al., 2021), a la hora de hacer un análisis de una carga laboral cualitativa se debe tomar en cuenta que el cerebro no solo maneja datos para la ejecución de las tareas o los datos procedentes de esta, sino que además procesa una cantidad de información que proviene del entorno (Gorini et al.,

2020), esto quiere decir que mientras se ejecuta una determinada tarea, el cerebro aparte de procesar la información inicial relacionada con dicha tarea, también procesa otro tipo de información cuyo procesamiento supone una carga laboral añadida y que a corto plazo genera una fatiga mental (Ramos-Villagrasaa et al., 2019).

2.5 Teoría integrada al desempeño laboral

2.5.1 Teoría de las expectativas

La Teoría de las expectativas ha sido desarrollada por Víctor Vroom esta teoría explica que hace referencia a los diferentes procesos mentales que guían de alguna manera las elecciones del individuo y su comportamiento en el entorno laboral (Jam et al., 2017), además menciona que los individuos basados en su expectativa por el resultado final deciden actuar de cierta manera (Kang et al., 2020).

Numerosas teorías se han desarrollado para integrar el estudio del desempeño laboral, una de ellas es la teoría de las expectativas que ha sido establecida por Víctor Vroom, esta teoría explica que hace referencia a los diferentes procesos mentales que guían de alguna manera las elecciones del individuo y su comportamiento en el entorno laboral (Jam et al., 2017), además menciona que los individuos basados en su expectativa por el resultado final deciden actuar de cierta manera (Kang et al., 2020).

Por medio de esta teoría se busca explicar cómo funcionan las expectativas en el individuo en su entorno organizacional, señala que estas son características innatas y diferentes en cada ser humano (Lai et al., 2020), que son aplicadas en el plano personal, social y en la organización (Lake, 2020). Cuando un individuo se enfrenta a tomar decisiones para alcanzar un resultado que para ellos es valioso, las expectativas aumentan incrementando el porcentaje de probabilidad de logro (Ruiz Mamani et al., 2020). Si por alguna razón esta probabilidad de logro se ve amenazada, el individuo genera un desequilibrio entre lo que quiere y puede hacer y es ahí cuando la desmotivación aparece, que a largo plazo

afecta en el desempeño laboral (Chen et al., 2020).

A través de esta definición esta teoría busca explicar cómo funcionan las expectativas en el campo organizacional, señala que estas son características innatas y diferentes en cada ser humano (Lai et al., 2020), que son aplicadas en el plano personal, social y en la organización (Lake, 2020). Cuando un individuo se enfrenta a tomar decisiones para alcanzar un resultado que para ellos es valioso, las expectativas aumentan incrementando el porcentaje de probabilidad de logro (Ruiz Mamani et al., 2020). Si por alguna razón esta probabilidad de logro se ve amenazada, el individuo genera un desequilibrio entre lo que quiere y puede hacer y es ahí cuando la desmotivación aparece, que a largo plazo afecta en el desempeño laboral (Chen et al., 2020).

Esta teoría explica que las percepciones del individuo influyen fuertemente en el desempeño y comportamiento (Ruiz et al., 2021), además señala que aquellos que lleven a cabo un comportamiento orientado en mejorar algo en específico o tenga como finalidad el logro de una recompensa, a futuro mejorarán su rendimiento (Vallellano & Rubio-Valdehita, 2018), mediante esta las personas asumen que esforzarse en el trabajo ayudará a su desempeño y que gracias a este desempeño superior se alcanzarán los resultados deseados y se conseguirá una recompensa.

Esta teoría explica que las percepciones del individuo influyen fuertemente en el desempeño y comportamiento (Ruiz et al., 2021), además señala que aquellos que lleven a cabo un comportamiento orientado en mejorar algo en específico o tenga como finalidad el logro de una recompensa, a futuro mejorarán su rendimiento (Vallellano & Rubio-Valdehita, 2018), mediante esta las personas asumen que esforzarse en el trabajo ayudará a su desempeño y que gracias a este desempeño superior se alcanzarán los resultados deseados y se conseguirá una recompensa.

2.6 Desempeño de la tarea

El desempeño de la tarea hace referencia al logro de determinadas tareas y

responsabilidades en función de las capacidades y conocimientos que exige cada puesto de trabajo (Romero, 2019), por ende este influye de manera directa o indirecta al núcleo técnico de la organización (Buitrago Ramírez et al., 2021), en términos generales las tareas o actividades técnicas se dividen en dos tipos de comportamientos (Dosil Santamaría et al., 2021), el primero está ligado al proceso de transformación de recursos disponibles en productos o servicios propios de la organización, mientras que el otro tipo de comportamientos se componen de aquellas actividades que actúan como ayuda o soporte al núcleo técnico (Mhango et al., 2020).

En general son los comportamientos relacionados con el puesto de trabajo que contribuyen a las metas de la organización (Rodríguez-Morales et al., 2020), ligado directamente a la productividad y resultados a largo plazo. Las habilidades y conocimientos que exige cada puesto de trabajo pone a prueba la manera de desarrollarse de los individuos, supone un cambio importante en la ejecución de las tareas para lograr los resultados esperados (Rothe et al., 2020), en este sentido la transformación de recursos en productos y servicios dependerá en gran medida de la capacidad del individuo y la forma como utiliza sus conocimientos y habilidades (Li et al., 2020).

2.7 Desempeño contextual

El desempeño contextual puede manifestarse en aquellas conductas organizacionales que involucran tres grandes grupos contextuales: el primero hace referencia al apoyo que un colaborador brinda a sus compañeros de trabajo (Lades et al., 2020), el segundo está ligado a conductas orientadas a apoyar la organización y el tercero a conductas destinadas a apoyar la organización de ejecutar tareas adicionales al puesto de trabajo, estas conductas son voluntarias (El-Hage et al., 2020).

El contexto organizacional, social y psicológico son consideradas variables moderadores (Carranza Esteban et al., 2021), estas variables definen el ambiente de trabajo, y juegan un papel importante en la motivación, factor que respalda un adecuado rendimiento en la ejecución de las tareas (Gorini et al., 2020), este desempeño tiene lugar en un entorno o

escenario de trabajo en que la actividad laboral que las personas realizan responden a unas líneas de acción para cambiar o generar una determinada situación con una mayor eficiencia (Ramos-Villagrasaa et al., 2019). Algunas investigaciones han sugerido que el desempeño contextual esta positivamente relacionado con las actitudes deseables de los colaboradores y negativamente relacionado con las actitudes frías o indeseables (Jam et al., 2017).

En este contexto es desempeño contextual hace referencia a variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico (Carranza Esteban et al., 2021), estas variables definen el ambiente de trabajo, y juegan un papel importante en la motivación, factor que respalda un adecuado rendimiento en la ejecución de las tareas (Gorini et al., 2020), este desempeño tiene lugar en un entorno o escenario de trabajo en que la actividad laboral que las personas realizan responden a unas líneas de acción para cambiar o generar una determinada situación con una mayor eficiencia (Ramos-Villagrasaa et al., 2019). Algunas investigaciones han sugerido que el desempeño contextual esta positivamente relacionado con las actitudes deseables de los colaboradores y negativamente relacionado con las actitudes frías o indeseables (Jam et al., 2017).

2.8 Desempeño adaptativo

El desempeño adaptativo abarca distintos factores que el individuo desarrolla en un proceso de adaptación, luego de que un cambio es detectado el sujeto desarrolla ciertas características para lograrlo (Kang et al., 2020) y surgen cuatro etapas: percepción de la situación, selección de una determinada estrategia, manejo del cambio, y aprendizaje de la experiencia (Lai et al., 2020), es decir la persona enmarca una situación, busca alternativas para confrontarla y escoge la estrategia adecuada (Lake, 2020).

Para las organizaciones y empresas, este constructo es clave, hace referencia al comportamiento del individuo conducente a modificar la tecnología o elevar el dominio del sistema por parte de la persona (Ruiz Mamani et al., 2020). En tiempo de crisis y

variaciones económicas las demandas del entorno hacen que el individuo se comporte altamente competitivo (Chen et al., 2020), ocurre con conexión con cambios externos que van desde modificaciones en la estructura, la tecnología y a la asignación del trabajo, el entorno desencadena nuevas demandas de la tarea que requieren adaptación (Algado-Sellés et al., 2020).

Este desempeño es una dimensión del desempeño laboral que describe a este constructo clave para las organizaciones y empresas, hace referencia al comportamiento del individuo conducente a modificar la tecnología o elevar el dominio del sistema por parte de la persona (Ruiz Mamani et al., 2020). se traduce a que las demandas del entorno altamente competitivo es vital importancia, especialmente en tiempos de cambios, crisis o variaciones económicas (Chen et al., 2020), ocurre con conexión con cambios externos que van desde modificaciones en la estructura, la tecnología y a la asignación del trabajo, el entorno desencadena nuevas demandas de la tarea que requieren adaptación (Algado-Sellés et al., 2020).

2.9 Comportamiento Laboral Contraproducente

Esta dimensión de desempeño laboral hace referencia a las conductas ejecutadas por los colaboradores de una empresa u organización (Ruiz et al., 2021), son acciones de origen consiente y voluntario cuyo objetivo está centrado en interrumpir el normal desarrollo de las distintas actividades normadas por la organización, desarrollándose eventos que van en contra de las normas más importantes, poniendo en constante riesgo el bienestar laboral y productivo (Vallellano & Rubio-Valdehita, 2018), los comportamientos laborales negativos o contraproducentes recién han movilizad el interés de los investigadores y especialistas durante la última década (Lozano, 2020) y por tratarse de una dimensión o constructo completamente nuevo los especialistas lo han definido como comportamientos desviados y conductas intencionales ejecutados por los empleados que van en contra de los intereses de la organización (Romero, 2019), son conductas voluntarias que violan importantes normas organizacionales y amenazan el bienestar de la empresa y sus

miembros (Paiano et al., 2020).

2.10 Carga laboral y su relación con el desempeño laboral

En los últimos años las organizaciones han enfocado sus esfuerzos en propiciar ambientes de trabajo adecuados y saludables a sus colaboradores, han buscado alternativas que les permitan mejorar la calidad de vida de su equipo de trabajo (Lai et al., 2020), puesto que se ha entendido que un mal entorno de trabajo tiene efectos perjudiciales en el desempeño laboral del individuo (Paiano et al., 2020), en este mismo contexto las organizaciones han tomado en cuenta que un adecuado manejo de los factores de riesgo de tipo psicosocial ayudan a establecer mayor efectividad en los resultados deseados (Algado-Sellés et al., 2020). En la última década y fruto de distintas investigaciones, y en base a la Teoría de la Información y a la Teoría de las Expectativas se ha concluido que existe una relación directa entre carga laboral y desempeño (Li et al., 2020).

Estas teorías explicativas sirven de base y ayudan a entender el efecto que tiene una carga laboral excesiva en el rendimiento o desempeño laboral, suponen que el ritmo de trabajo puede verse afectado cuando se presenta una carga laboral excesiva, generando fatiga, que se manifiesta en malestar, y por ende bajo desempeño (Mhango et al., 2020). El tiempo, cantidad, y dificultad al recibir la información y las diferencias individuales, son algunos factores asociados a la carga laboral (Buitrago Ramírez et al., 2021). Es importante destacar que estos factores ante ciertas situaciones se tornan inmanejables presentándose de manera frecuente y disminuyendo la capacidad del individuo en el afrontamiento de las demandas (Gorini et al., 2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

El estudio de investigación se llevó a cabo en Ecuador. La organización en la que se realizó el estudio investigativo es una entidad de servicio social perteneciente al gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Pastaza, su iniciativa parte de proyectos sociales y humanitarios. Su labor está en identificar sectores de la provincia donde cubrir necesidades básicas y de esta manera busca ayudar a grupos en condición de vulnerabilidad.

Cuenta con 124 trabajadores distribuidos en 12 administrativos, 65 personal de campo (educadoras, tutoras, promotores deportivos, promotores familiares), 8 operativos, y 39 profesionales de salud.

3.2 Equipos y materiales

Se utilizó diferentes equipos tecnológicos como computadora, escáner, e impresora para el desarrollo y análisis de este estudio investigativo. La fundamentación teórica de las variables carga laboral y desempeño laboral y revisión de la literatura se apoyó en la utilización de diversas fuentes bibliográficas como revistas, libros, artículos científicos, etc. Para el procesamiento y análisis de datos e información se utilizó el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences en adelante denominado Spss.

3.3 Tipo de investigación

(a) Este estudio de investigación adopta un enfoque cuantitativo, puesto que mediante el establecimiento de la hipótesis coteja teorías que verifican la relación entre las variables por medio de instrumentos que recogen datos numéricos. A partir de lo señalado, esta investigación probó las hipótesis planteadas, las cuales surgieron a partir de la Teoría de la Información y la Teoría de las expectativas. (b) El diseño de investigación escogido para este estudio fue diseño no experimental, dado que las relaciones de las variables fueron observadas en su contexto natural sin ser manipuladas (Guillermo, 2002). (c) El diseño no experimental transversal ayudo a recoger la información en un solo momento (Guillermo, 2002). (d) El cuestionario fue utilizado como método cuantitativo de investigación, dado que permite obtener información mediante diferentes preguntas escritas, aplicadas a un universo o muestra de personas que tienen características comunes requeridas por el problema de investigación y a partir de los resultados generaliza los hallazgos a la población. (e) En razón de que permite conocer el grado de asociación o correlación de las variables carga laboral y desempeño laboral sin afán de establecer sentido de causalidad es un estudio investigativo de alcance correlacional (Guillermo, 2002).

3.4 Prueba de Hipótesis

La presente investigación tuvo como pregunta principal ¿De qué manera la carga laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores? Sobre la base de lo señalado se planteó las siguientes hipótesis:

H0: La carga laboral no tiene relación con el desempeño laboral.

H1: La carga laboral tiene relación con el desempeño laboral.

Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.5 Población y muestra

En todo estudio de investigación la muestra puede ser de tipo probabilístico y no probabilístico, cuando la muestra escogida sea representativa y se mantenga la finalidad de la investigación. Para esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que el interés de estudio se centra en determinadas áreas que tienen características comunes. De una población total de 124 trabajadores, se seleccionó una muestra de 85 colaboradores de entre 25 a 40 años de edad, de los cuales 69.4 % fueron mujeres y el 30.6% fueron hombres pertenecientes al área administrativa, de campo y operativa.

3.6 Recolección de información

En el presente estudio investigativo se utilizó instrumentos validados en estudios previos, para medir la carga laboral se utilizó el instrumento denominado “Escala de Carga de Trabajo” (ECT) y para medir el desempeño laboral se utilizó el instrumento denominado “The Individual Work Performance Questionnaire”.

El instrumento para medir carga laboral fue utilizado en la investigación: “Validación de la Escala de Trabajo en Trabajadores Peruanos”. La ECT es un instrumento que examina la carga de trabajo cuantitativa y cualitativa, consta de 6 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de cinco opciones que van desde 0 (nunca) hasta 4 (Muy frecuentemente: todos los días).

El instrumento para medir desempeño laboral fue utilizado en la investigación: “Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire” este instrumento consta de 18 ítems con una escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones que van desde 1 (nunca) hasta 5 (Frecuentemente).

Se integró los dos instrumentos y se obtuvo un cuestionario de 24 ítems, este fue sometido a un análisis y medición de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, a partir de esta medición el cuestionario fue aplicado al total de la población.

3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico

Se utilizó métodos estadísticos de análisis, además se incluyó técnicas de análisis multivariante (Guillermo, 2002), para el procesamiento y tratamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS. Para obtener la información relevante se hizo una base de datos y se estableció un análisis descriptivo de los resultados para luego generalizar los hallazgos, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para probar las hipótesis planteadas.

3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados

Para establecer la prueba de hipótesis, en primera instancia fue necesario evaluar el supuesto de Normalidad, en este caso dado que la población supera los 50 casos, se utilizó el estadístico denominado prueba de Kolmogorov Smirnov. Los resultados arrojaron una distribución no normal, la decisión en base a estos fue aplicar una prueba de hipótesis no paramétrica por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman. El instrumento final aplicado a la muestra fue sometido a un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis Descriptivo

Participaron en este estudio investigativo 85 personas de las cuales 59 fueron mujeres y 26 hombres. Las edades de estos comprendían entre 20 y 40 años de edad, con una media de edad de 36 años. Respecto al nivel académico el 7.1 % son bachilleres, el 86.9 % tiene título de Tercer Nivel, y solo el 6% de la muestra posee título de Cuarto Nivel. Respecto al área donde se desempeñan el 15.3% pertenecen al área operativa, el 20% pertenece al área administrativa, concentrándose la mayor participación en el área de campo con un 64.7%. En la Tabla No 1. se presenta un resumen de las variables sociodemográficas.

Tabla 1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENCUESTADOS

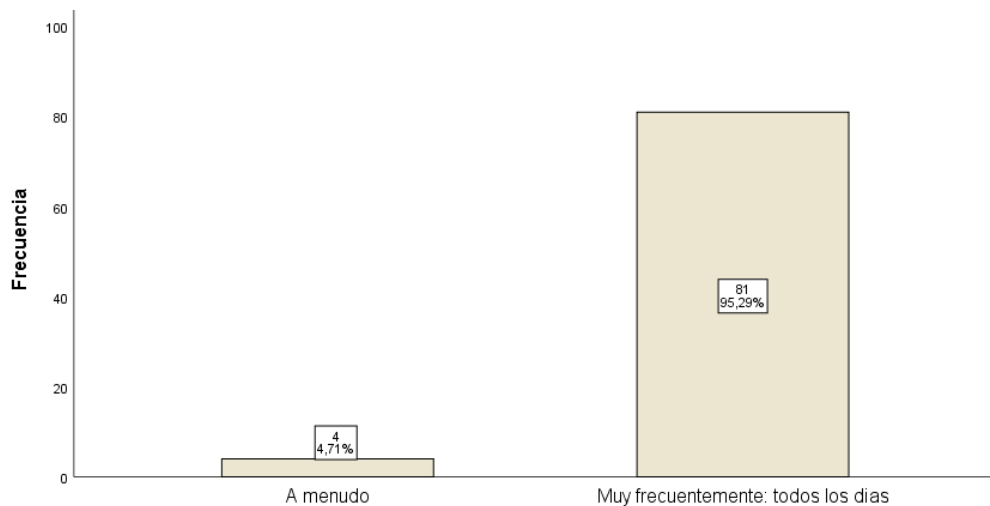
GÉNERO	N	%
Masculino	26	30,6
Femenino	59	69,4
EDAD		
20 -25 años	1	1,17
26-30 años	13	15,29
31-35 años	26	30,59
36-40 años	45	52,95
NIVEL ACADÉMICO		
Bachiller	6	7,1
Tercer Nivel	73	86,9
Cuarto Nivel	5	6
ÁREA A LA QUE PERTENECE		
Administrativa	17	20
De Campo	55	64,7
Operativa	13	15,3

4.2 Análisis de los Resultados

Tabla 2. Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A menudo	4	4,7	4,7	4,7
Muy frecuentemente: todos los días	81	95,3	95,3	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Figura 1. Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?



Análisis e Interpretación

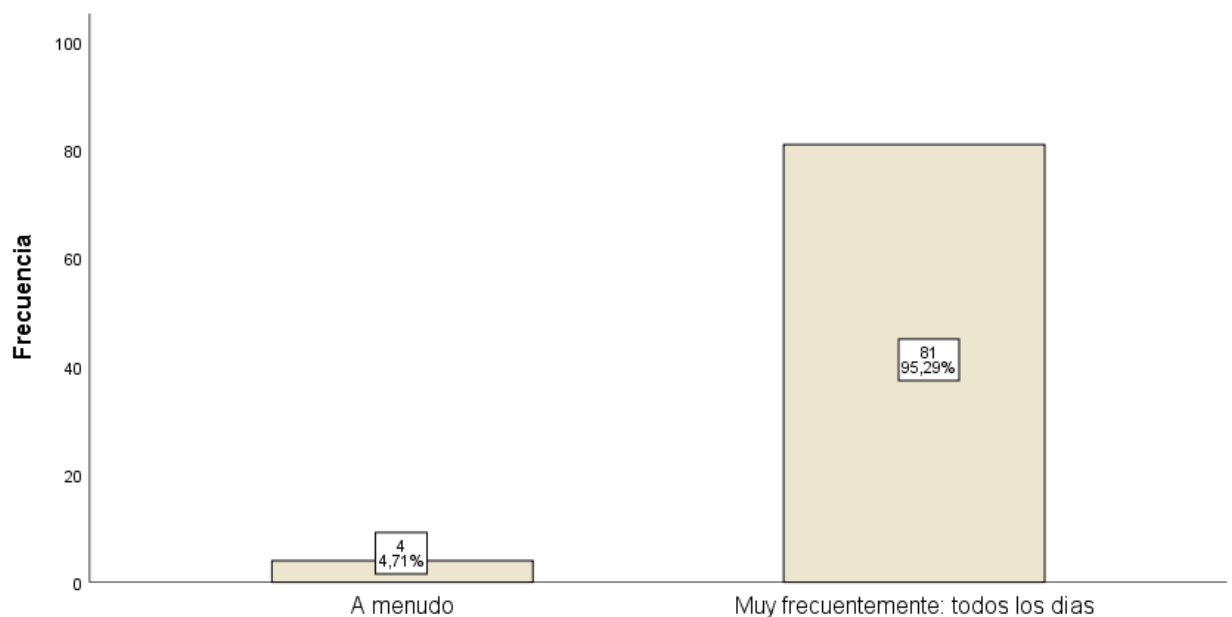
De los 85 encuestados el 4% menciona que a menudo se encuentra expuesto a situaciones especialmente duras, sin embargo, el 95.29% mencionan que están expuestos a situaciones especialmente duras muy frecuentemente: todos los días. Las personas no están preparadas para hacer frente a la inseguridad cuando se deben enfrentar a situaciones de riesgo, incluso puede que no sepan cómo actuar o entrar en pánico. En este sentido los empleados deben recibir mayor apoyo en situaciones difíciles, es sumamente importante empoderar a los mandos medios para que puedan ofrecer soluciones individualizadas a cada persona,

utilizando las herramientas adecuadas sobre todo a nivel emocional para apoyar al equipo de trabajo y generar la confianza necesaria que ayude a superar nuevos retos.

Tabla 3. ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	4	4,7	4,7	4,7
	Muy frecuentemente: todos los días	81	95,3	95,3	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 2. ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?



Análisis e Interpretación

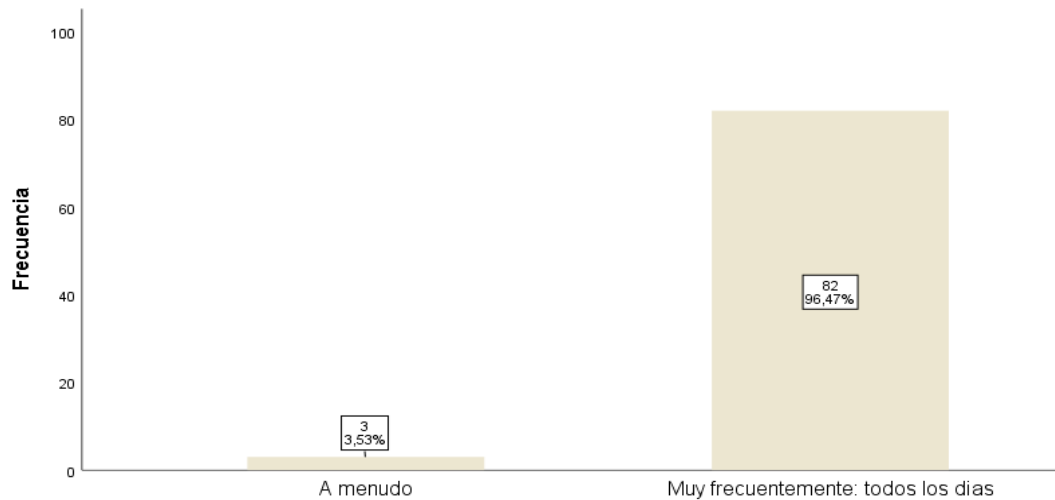
81 personas manifiestan que muy frecuentemente: todos los días tienen que hacer más de una cosa a la vez en su trabajo, 4 personas manifiestan que a menudo lo hacen. El desafío de la productividad entra en discusión cuando el empleado se plantea como hace más cosas en menos tiempo, en este sentido la productividad no tiene que ver con cuantas horas

trabajan, se trata de hacer lo que se necesita para trabajar de manera eficiente, como estrategia de mejora y para que el rendimiento no disminuya se debe desarrollar la motivación, comunicación constante, formación continua y una buena organización.

Tabla 4. ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha complicado progresivamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	3	3,5	3,5	3,5
	Muy frecuentemente: todos los días	82	96,5	96,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 3. ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha complicado progresivamente?



Análisis e Interpretación

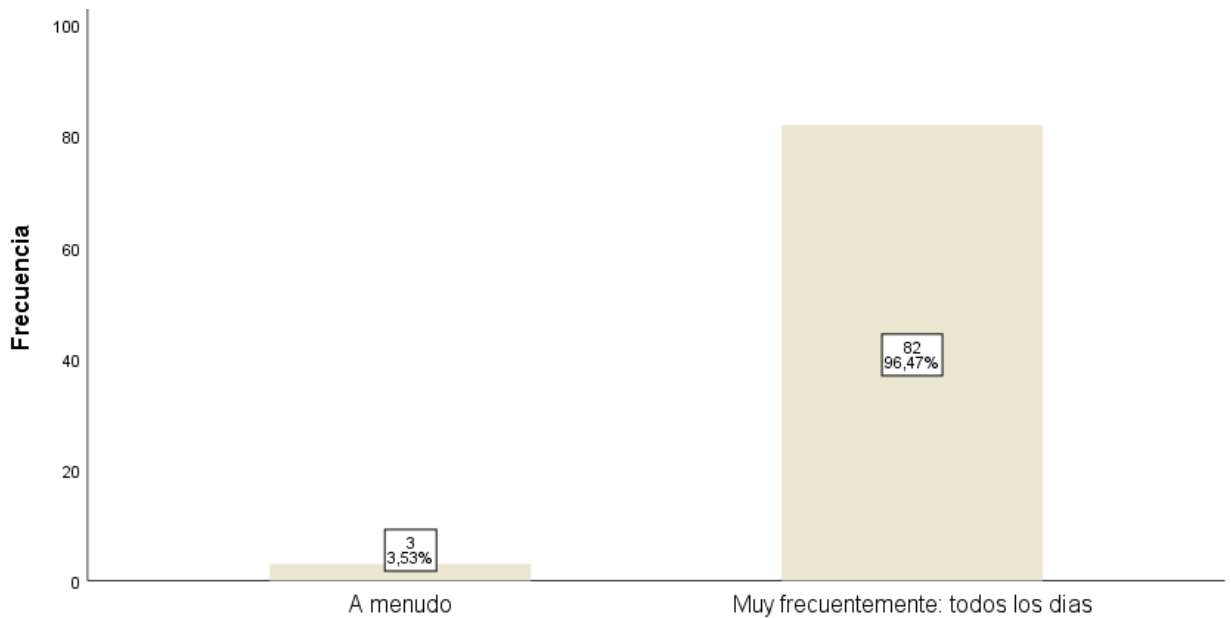
De los 85 encuestados, 3 indican que a menudo presentan problemas en su trabajo, mientras que 82 personas señalan que muy frecuentemente: todos los días tiene problemas con el trabajo debido a que progresivamente se ha complicado. Planificarse es importante para organizar el comienzo de la jornada laboral, la clave para organizar el trabajo está en mantener el mismo nivel de energía todo el día, por ello necesitamos hacer pausas para

descansar, una excesiva presión en el trabajo puede causarnos niveles de alteraciones emocionales y físicas demasiado elevadas, situación muy común en lugares en donde se trabaja con fechas límites muy ajustadas o donde se asignan demasiadas responsabilidades.

Tabla 5. ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	3	3,5	3,5	3,5
	Muy frecuentemente: todos los días	82	96,5	96,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 4. ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?



Análisis e Interpretación

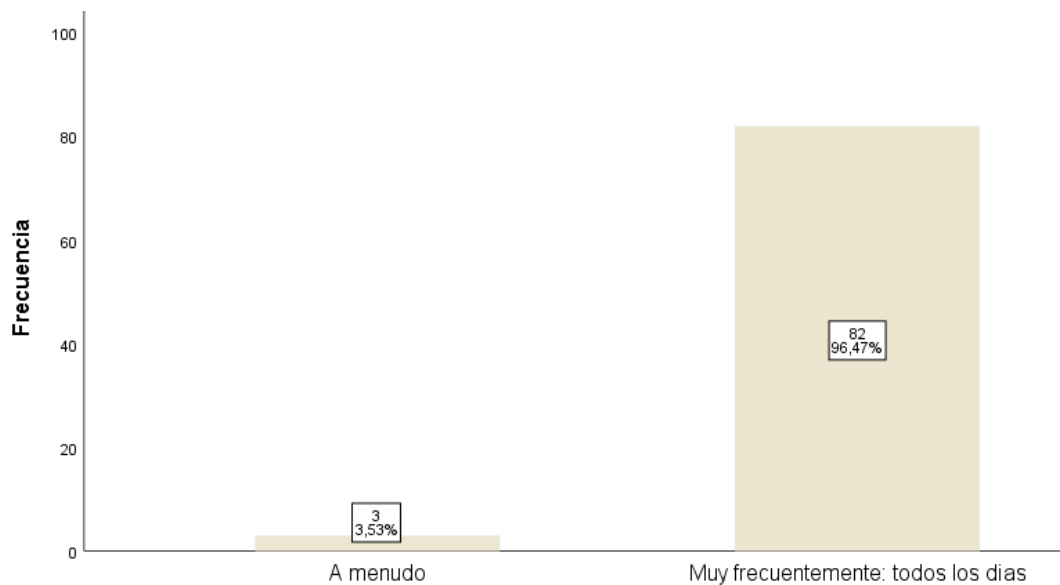
Del 100% de los encuestados, el 3.53% mencionan que a menudo deben trabajar a un ritmo demasiado rápido, sin embargo, el 96.47% señalan que muy frecuentemente: todos los días deben desarrollar sus actividades laborales a un ritmo acelerado. Los ritmos

demasiados intensos producen una mayor demanda de esfuerzo físico y cognitivos, por tanto, el riesgo de accidentes aumenta, es importante implementar en el colaborador una política de optimización del tiempo dando espacio a que la capacidad individual y la autonomía se respete. Estudios han demostrado que cuando los empleados tienen un mayor nivel de control de su tiempo el compromiso y la motivación aumenta.

Tabla 6. ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	3	3,5	3,5	3,5
	Muy frecuentemente: todos los días	82	96,5	96,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 5. ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?



Análisis e Interpretación

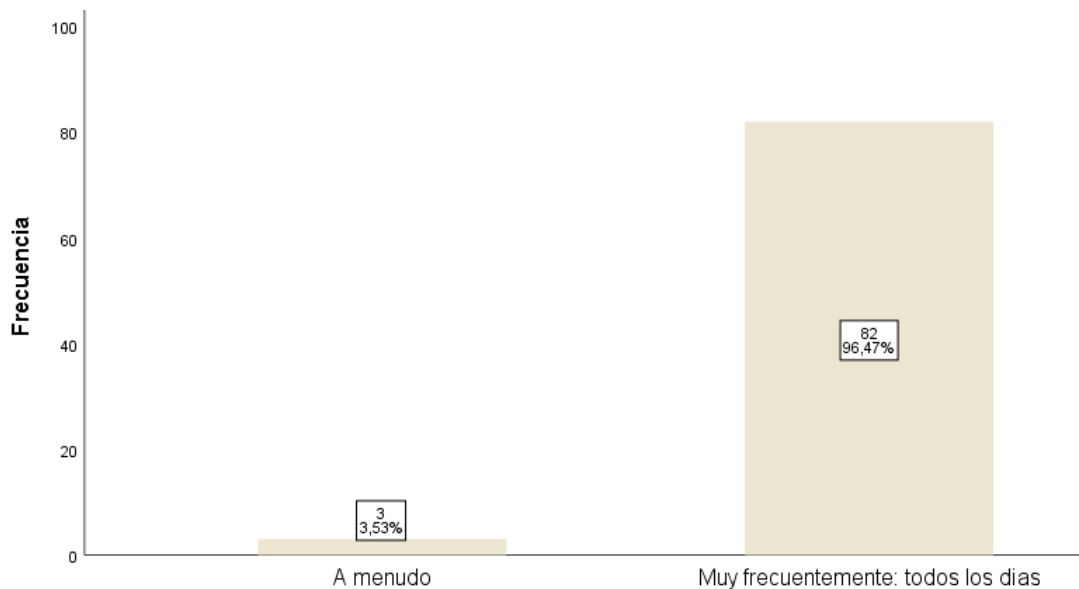
El 96.47% de los encuestados manifiestan que muy frecuentemente: todos los días no tienen tiempo suficiente para completar el trabajo, el 3.53% menciona que a menudo les

ocurre tal situación. A menudo en las organizaciones esta clase de problema se da con frecuencia debido a que a lo largo de la jornada laboral el colaborador tiene distracciones ajenas a su actividad. Estas con el mayor enemigo de la productividad laboral, para poder combatirlos es necesario identificarlos. Existen distracciones ocasionadas por diferentes herramientas de comunicación, distracciones ocasionadas por otras personas.

Tabla 7. ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A menudo	3	3,5	3,5	3,5
Muy frecuentemente: todos los días	82	96,5	96,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Figura 6. ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?



Análisis e Interpretación

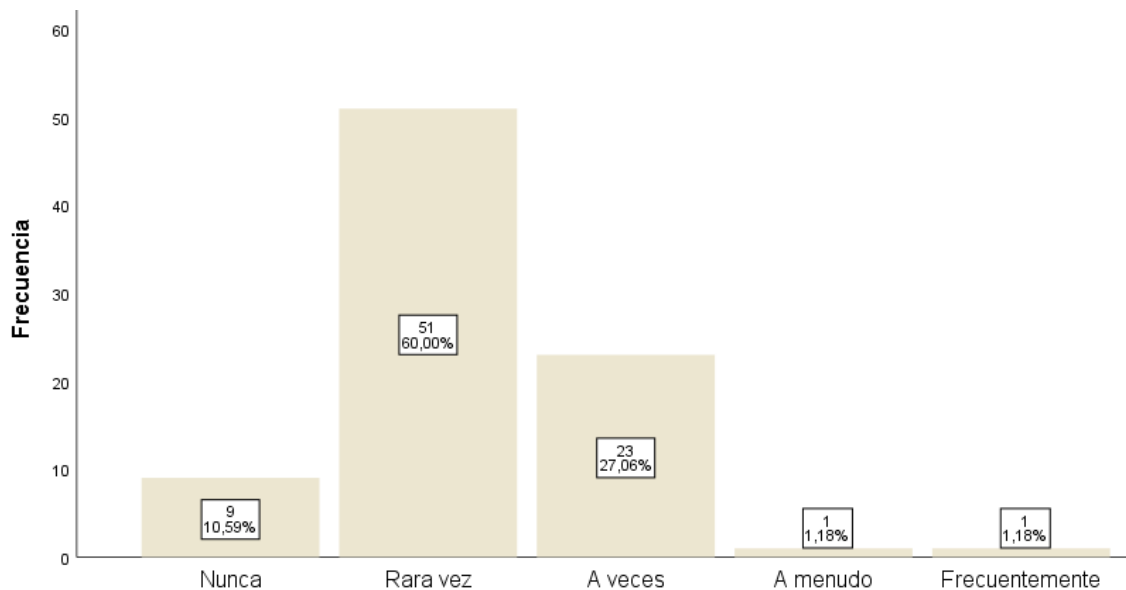
De las 85 personas encuestadas, 3 señalan que a menudo el trabajo se les hace difícil, mientras que 82 personas mencionan que muy frecuentemente: todos los días, su trabajo

es demasiado difícil para ellos. Es importante una adecuada selección inicial de perfiles, en donde los candidatos reúnan todas las capacidades y habilidades requeridas para desempeñar las actividades propias de cada puesto de trabajo, este análisis minucioso y exhaustivo ayudara a captar talentos que a largo plazo desarrollen sus actividades de manera correcta y adecuada, priorizando siempre el bienestar organizacional.

Tabla 8. Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,6	10,6	10,6
	Rara vez	51	60,0	60,0	70,6
	A veces	23	27,1	27,1	97,6
	A menudo	1	1,2	1,2	98,8
	Frecuentemente	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 7. Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo



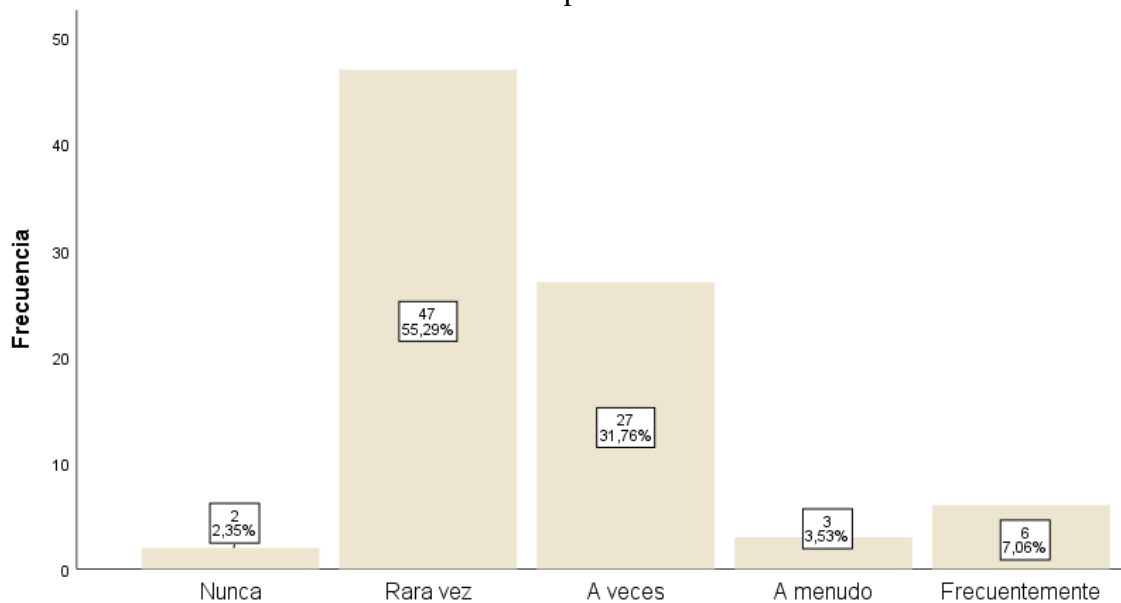
Análisis e Interpretación

El 1.18% señala que frecuentemente y a menudo las horas del día le parecieron más que suficientes para terminar el trabajo, seguido del 27.06% que manifiesta que a veces tal condición se da, un 60% rara vez le alcanza el tiempo para realizar sus actividades y el 10.59% señala que nunca el tiempo el suficiente en el desarrollo de sus tareas. Este escenario no es bueno ni para la organización ni para los empleados, el rendimiento se verá afectado y la productividad y competitividad de la empresa a largo plazo sufrirá impactos significativos.

Tabla 9. A pesar de las circunstancias me las arregle para que mi trabajo se hiciera a tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,4	2,4	2,4
	Rara vez	47	55,3	55,3	57,6
	A veces	27	31,8	31,8	89,4
	A menudo	3	3,5	3,5	92,9
	Frecuentemente	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 8. A pesar de las circunstancias me las arregle para que mi trabajo se hiciera a tiempo.



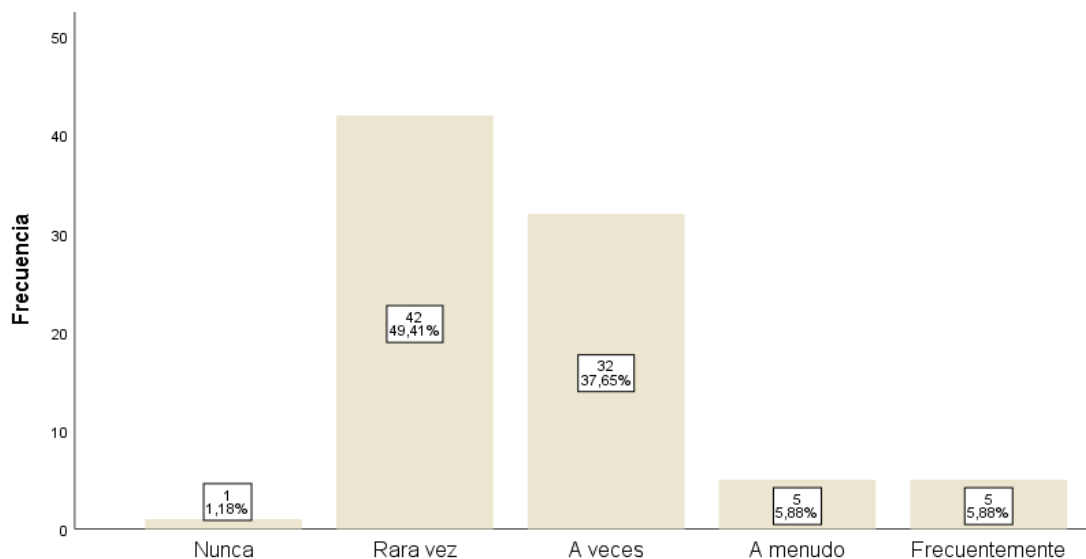
Análisis e Interpretación

El 2.35% señala que nunca logra realizar su trabajo a tiempo a pesar de las circunstancias, seguido del 3.53% que manifiesta que a menudo tal condición se da, un 6% manifiesta que frecuentemente, el 31.6% señala que a veces y el 55.29% indica que rara vez completa sus actividades a pesar de las circunstancias. Es probable que existan diversos factores que influyan en esta condición, factores que hacen que la motivación se vea afectada y el compromiso por rendir de forma adecuada en el trabajo disminuya.

Tabla 10. Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	Rara vez	42	49,4	49,4	50,6
	A veces	32	37,6	37,6	88,2
	A menudo	5	5,9	5,9	94,1
	Frecuentemente	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 9. Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada.



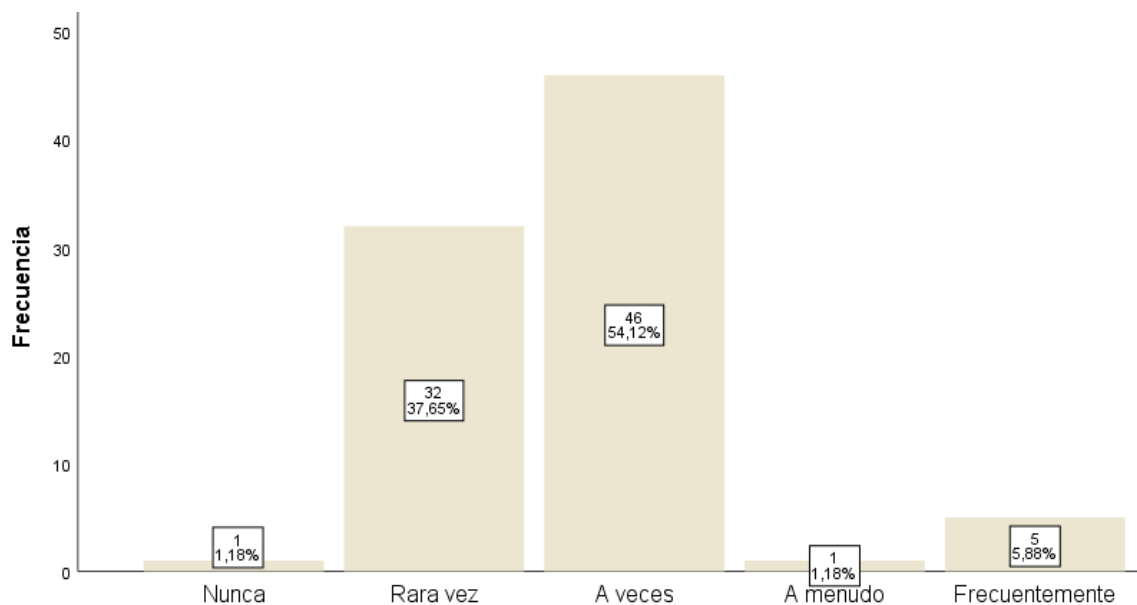
Análisis e Interpretación

El 1.18% señala que nunca recordó lo que debía entregar al finalizar la jornada, seguido del 5.88% que manifiesta que a menudo y frecuentemente tal condición se da, un 37.65% manifiesta que a veces, y el 49.41% indica que rara vez recuerda lo que debe entregar al final de la jornada. La productividad laboral es clave para la obtención de resultados positivos, si un empleado no está adecuadamente motivado y con el compromiso para la organización el impacto a largo plazo tendrá consecuencias irreversibles, hay que procurar establecer un ambiente adecuado de trabajo para que las condiciones mejoren.

Tabla 11. Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	Rara vez	32	37,6	37,6	38,8
	A veces	46	54,1	54,1	92,9
	A menudo	1	1,2	1,2	94,1
	Frecuentemente	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 10. Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.



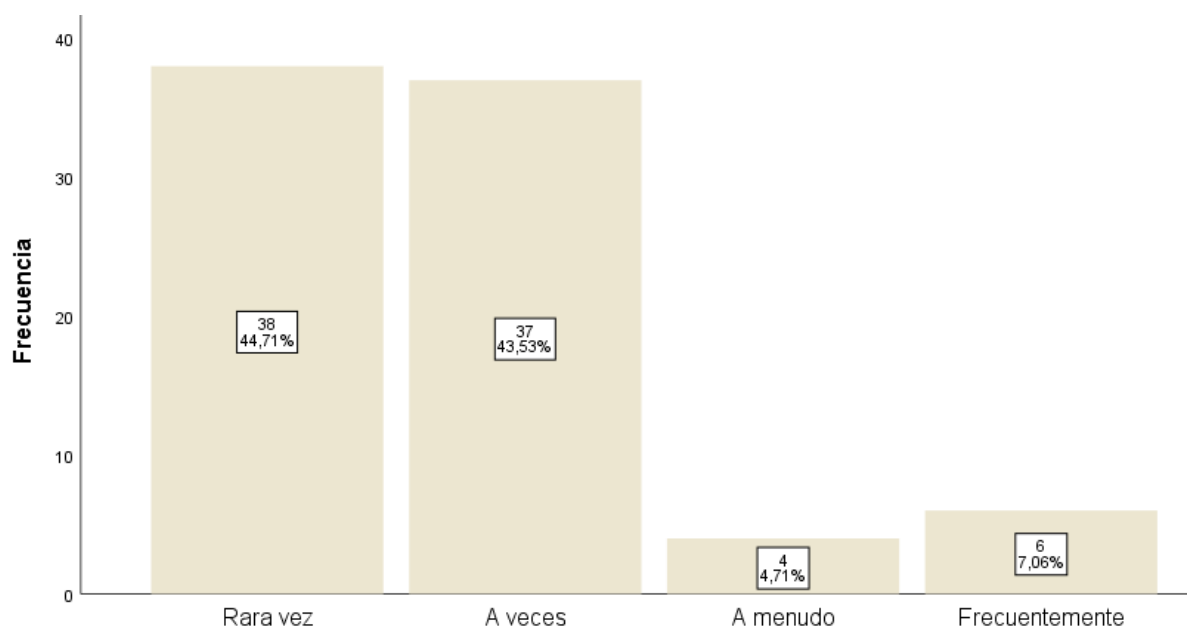
Análisis e Interpretación

El 1.18% señala que nunca y a menudo distingue lo más importante a entregar o finalizar el día, seguido del 5.88% que manifiesta que frecuentemente tal condición se da, un 37.65% manifiesta rara vez, y el 54.12% indica que a veces distingue lo más importante a entregar al final del día. Situación preocupante que indica que las instrucciones iniciales que se dan llegan de manera distorsionada y se la procesa de esa manera, se le hace difícil al colaborador identificar aquellos requerimientos importantes que deben ser entregados como resultado final del día de trabajo. Se debe prestar mucha atención a estas situaciones.

Tabla 12. Utilice la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	38	44,7	44,7	44,7
	A veces	37	43,5	43,5	88,2
	A menudo	4	4,7	4,7	92,9
	Frecuentemente	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 11. Utilice la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo



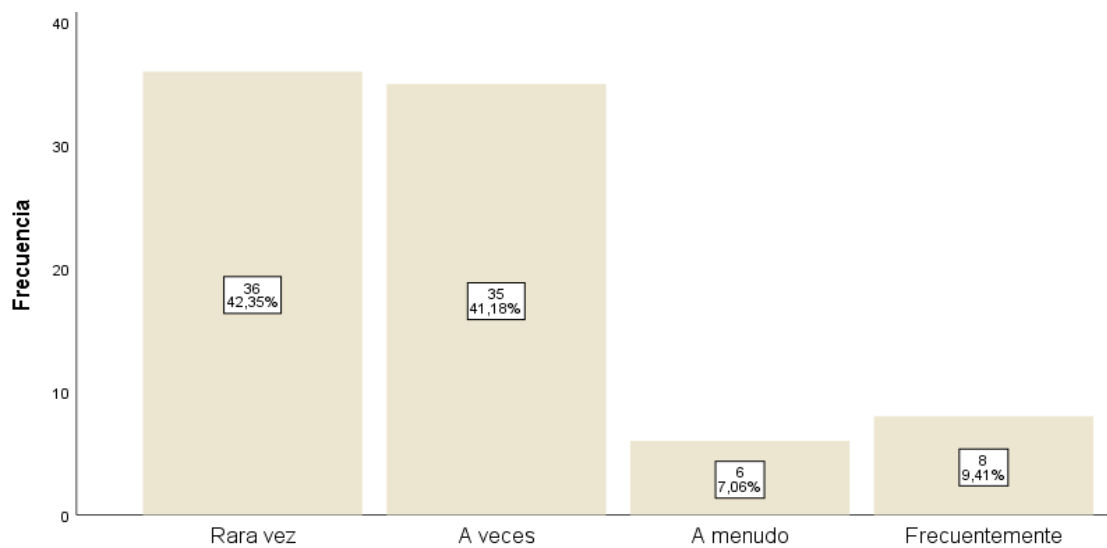
Análisis e Interpretación

El 4% señala a menudo utiliza la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar el trabajo, seguido del 7.06% que manifiesta que frecuentemente tal condición se da, un 43.53% manifiesta a veces, y el 44.71% utiliza la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar el trabajo. Estas cifras reflejan que existe un elevado desinterés, falta de compromiso e incluso frustración por parte de los colaboradores, que se traduce en un grave problema de desmotivación laboral. Este fenómeno se da como respuesta a un sin número de factores como: ausencia de un plan de crecimiento profesional, salario que se percibe como injusto, expectativas que no se cumplen, clima laboral poco adecuado, lo más usual es que se presente una disminución del rendimiento o desempeño laboral.

Tabla 13. En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	36	42,4	42,4	42,4
	A veces	35	41,2	41,2	83,5
	A menudo	6	7,1	7,1	90,6
	Frecuentemente	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 12. En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden.



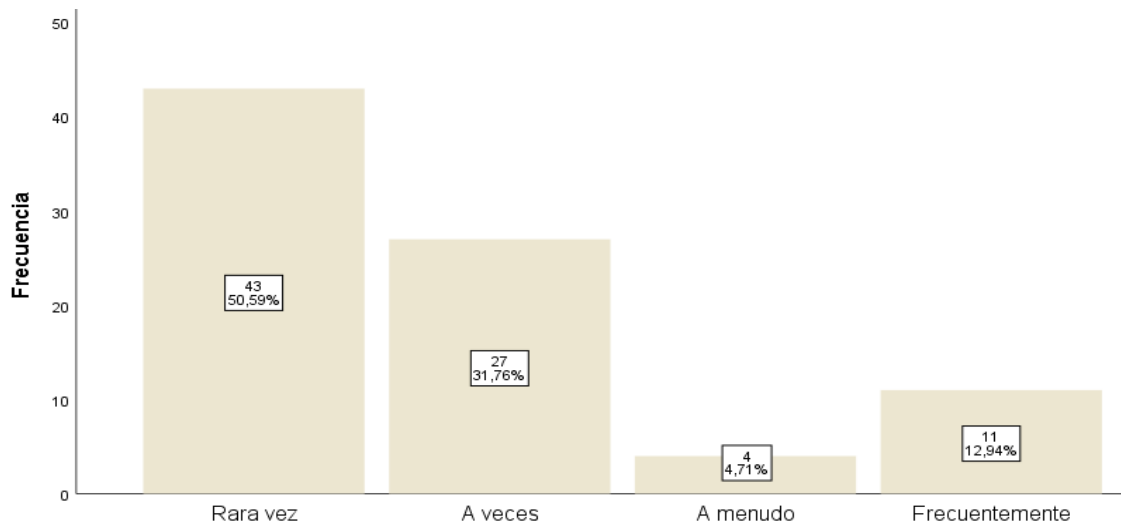
Análisis e Interpretación

El 7.06% señala a menudo encontró suficientes motivos de queja en lo que no todos los compañeros coinciden, seguido del 9.41% que manifiesta que frecuentemente tal condición se da, un 41.18% manifiesta a veces, y el 42.35% rara vez a menudo encontró suficientes motivos de queja en lo que no todos los compañeros coinciden. Estas cifras reflejan que existe colaboradores con una actitud poco favorable para los intereses de la organización, hay que asegurarse que este tipo de personas no generen conflictos internos entre sus compañeros de trabajo, prestar mucha atención a factores que pueden estar contribuyendo a la aparición de actitudes perjudiciales es el primer paso para establecer políticas de acción.

Tabla 14. Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	43	50,6	50,6	50,6
	A veces	27	31,8	31,8	82,4
	A menudo	4	4,7	4,7	87,1
	Frecuentemente	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 13. Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo.



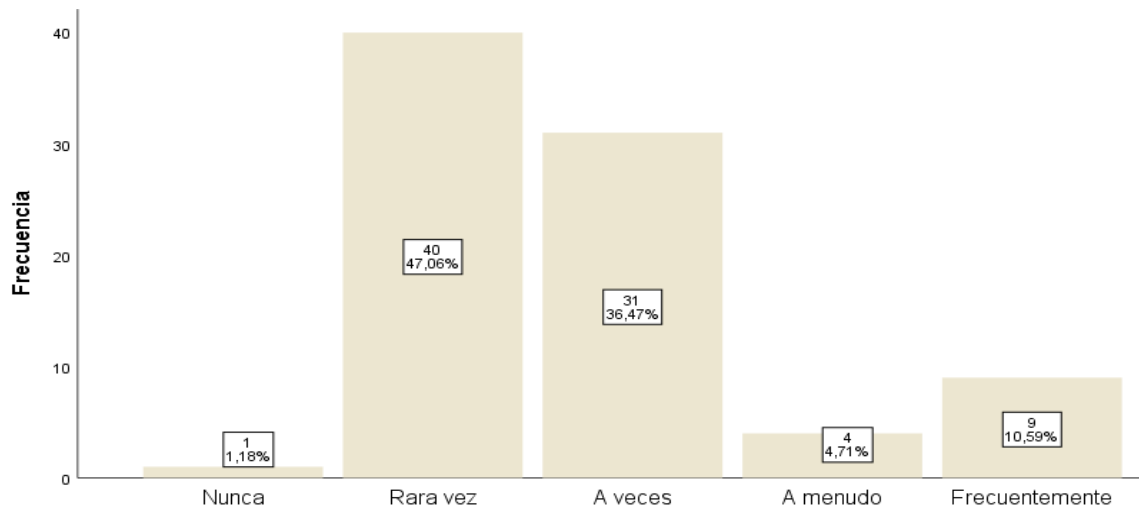
Análisis e Interpretación

El 4.71% señala a menudo tuvo que exponer y traer la atención del jefe en repetidas veces a los problemas, seguido del 9.41% que manifiesta que frecuentemente tal condición se da, un 41.18% manifiesta a veces, y el 42.35% rara vez a menudo encontró suficientes motivos de queja en lo que no todos los compañeros coinciden. Estas cifras reflejan que existe colaboradores con una actitud poco favorable para los intereses de la organización, hay que asegurarse que este tipo de personas no generen conflictos internos entre sus compañeros de trabajo, prestar mucha atención a factores que pueden estar contribuyendo a la aparición de actitudes perjudiciales es el primer paso para establecer políticas de acción.

Tabla 15. Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	Rara vez	40	47,1	47,1	48,2
	A veces	31	36,5	36,5	84,7
	A menudo	4	4,7	4,7	89,4
	Frecuentemente	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 14. Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos.



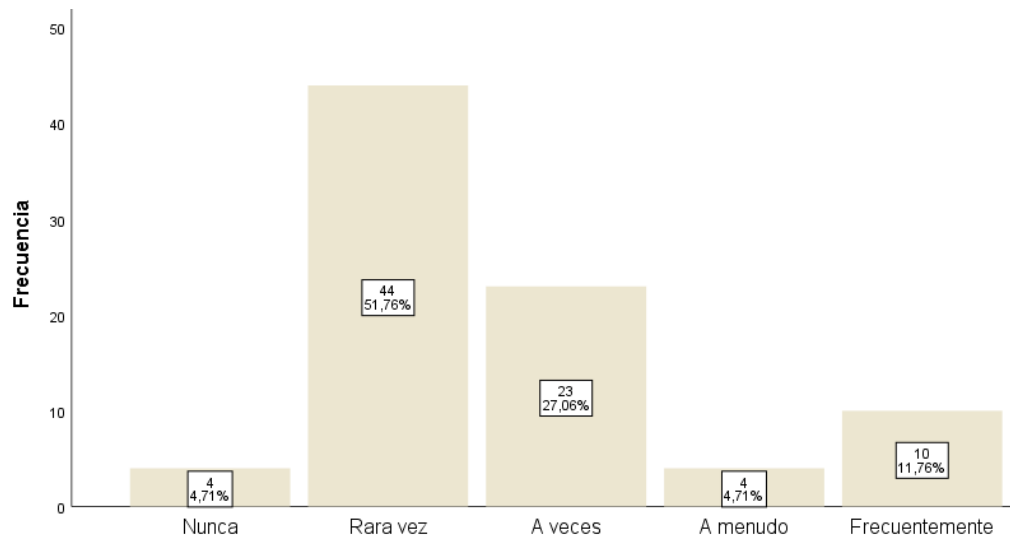
Análisis e Interpretación

El 1.18% señala que nunca los aspectos negativos de una situación laboral se deben tener más en cuenta que los aspectos positivos, seguido del 4.71% que manifiesta que a menudo tal condición se da, un 10.59% manifiesta frecuentemente, el 36.47% a veces y el 47.06% señalan que rara vez los aspectos negativos de una situación laboral se deben tener más en cuenta que los aspectos positivos. Estos resultados reflejan que existe colaboradores que prestan más atención a los aspectos negativos de ciertas situaciones en el entorno, hay que considerar a este aspecto como clave para identificar las brechas existentes en la motivación de los colaboradores, tomando como referencia su historial de desempeño.

Tabla 16. Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,7	4,7	4,7
	Rara vez	44	51,8	51,8	56,5
	A veces	23	27,1	27,1	83,5
	A menudo	4	4,7	4,7	88,2
	Frecuentemente	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 15. Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.



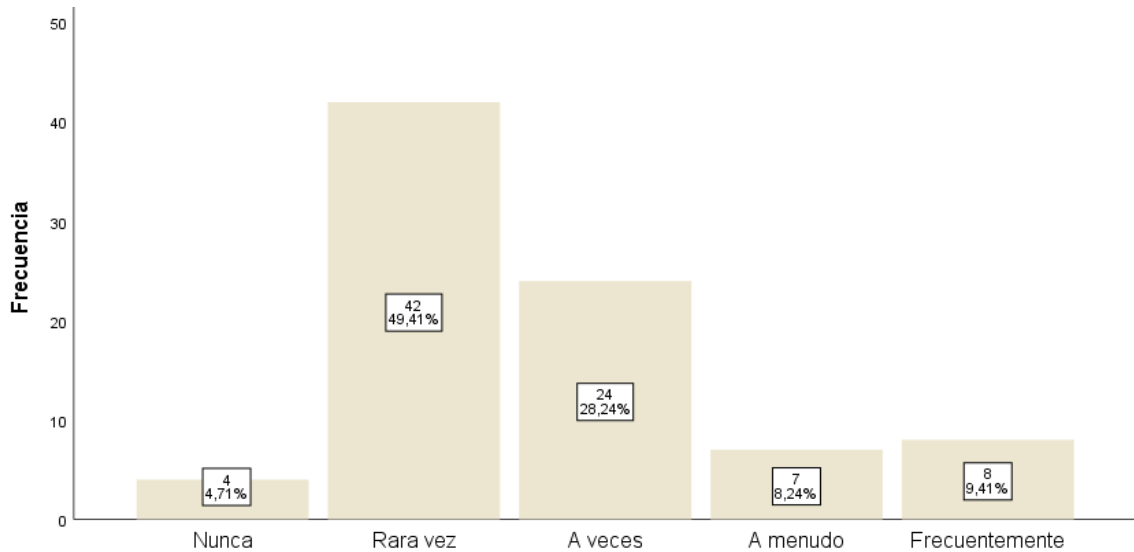
Análisis e Interpretación

El 4.71% señala que nunca y menudo comparte los aspectos negativos del trabajo con sus compañeros, seguido del 11.76% que manifiesta que a frecuentemente tal condición se da, un 27.06% manifiesta a veces, el 51.76% que rara vez exterioriza los aspectos negativos del trabajo con sus compañeros. Estos resultados no son tan desfavorables en el sentido de que no se genera malestar o miedos en el entorno laboral. Asegurar al empleado un entorno o clima laboral sano y adecuado no es tarea fácil, se debe establecer diferentes lineamientos y políticas para su ejecución y que la productividad y los resultados organizacionales no se vean afectados de manera significativa, si no por el contrario que el impacto sea positivo.

Tabla 17. Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,7	4,7	4,7
	Rara vez	42	49,4	49,4	54,1
	A veces	24	28,2	28,2	82,4
	A menudo	7	8,2	8,2	90,6
	Frecuentemente	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 16. Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo



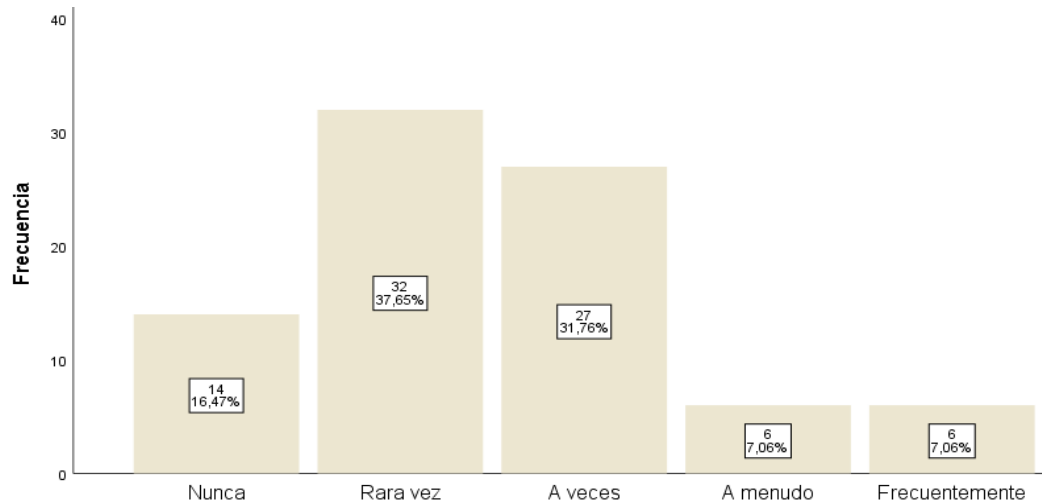
Análisis e Interpretación

El 4.71% señala que nunca comparte los aspectos negativos del trabajo con personas que no pertenecen a la empresa, seguido del 8.24% y del 9.41% que manifiesta que a menudo y frecuentemente tal condición se da, un 28.24% manifiesta a veces, el 49.41% que rara vez exterioriza los aspectos negativos del trabajo con otras personas fuera del horario de trabajo. Estos resultados nos dan un punto de partida para iniciar procesos de motivación en los colaboradores pertenecientes a la organización, puesto que, si bien la mayoría indica que rara vez hace eco de los aspectos negativos con otras personas, una vez que lo hagan la reputación de la empresa puede verse afectada por comentarios poco atinados que le den ventaja competitiva a las demás organizaciones que se dedican a la misma actividad.

Tabla 18. Tomé la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	16,5	16,5	16,5
	Rara vez	32	37,6	37,6	54,1
	A veces	27	31,8	31,8	85,9
	A menudo	6	7,1	7,1	92,9
	Frecuentemente	6	7,1	7,1	100,0
Total		85	100,0	100,0	

Figura 17. Tomé la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.



Análisis e Interpretación

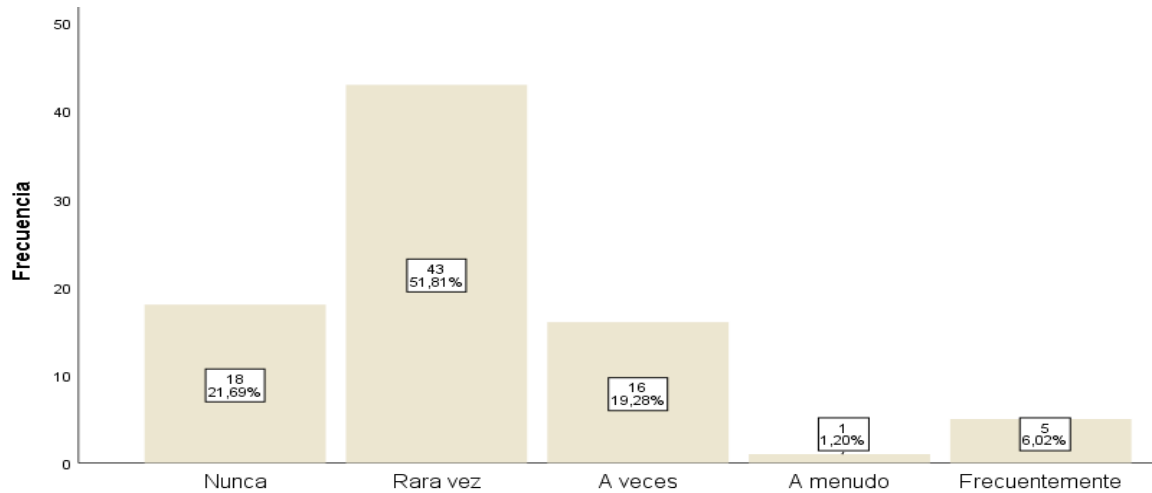
El 7.06% señala que a menudo y frecuentemente tomó la iniciativa cuando había un problema por resolver, seguido del 16.47% que manifiesta nunca tal condición se da, un 31.76% manifiesta a veces, el 37.65% que rara vez tomó la iniciativa cuando había un problema por resolver a pesar de no ser su responsabilidad. Estos resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores no están completamente comprometidos con la organización, producto de ello se evidencia total desinterés en centrarse en la resolución de problemas que no les competen, el compromiso del colaborador se debe trabajar diariamente mediante técnicas y estrategias que aseguren una buena fusión del equipo de trabajo, este aspecto ayudará en gran medida a mejorar la relación laboral interna.

Tabla 19. Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomé.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	21,2	21,7	21,7
	Rara vez	43	50,6	51,8	73,5
	A veces	16	18,8	19,3	92,8
	A menudo	1	1,2	1,2	94,0
	Frecuentemente	5	5,9	6,0	100,0

Total		83	97,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,4	
Total		85	100,0	

Figura 18. Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomé



Análisis e Interpretación

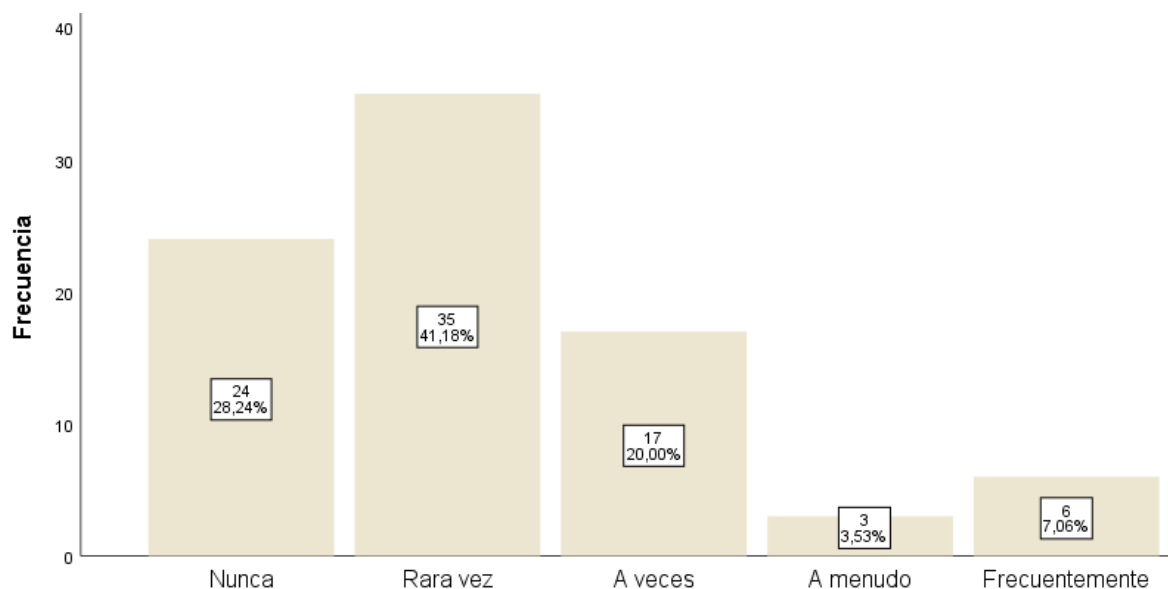
El 1.20% señala que a menudo tomó una tarea desafiante, seguido del 6.02% que manifiesta que frecuentemente tal condición se da, un 19.28% manifiesta a veces, el 21.69% y el 51.81% rara vez tomó una tarea desafiante cuando tuvo oportunidad. Estos resultados ratifican la falta de motivación, compromiso y desempeño adecuado en la mayoría de los colaboradores de la organización. Es de suma importancia establecer un análisis exhaustivo de cómo se está manejando las estrategias organizacionales, con el propósito de identificar los factores de riesgo, tratarlos y establecer políticas de corrección y acción para llegar a los objetivos planteados.

Tabla 20. Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicié nuevas tareas sin que me las asignarían.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	28,2	28,2	28,2
	Rara vez	35	41,2	41,2	69,4
	A veces	17	20,0	20,0	89,4

A menudo	3	3,5	3,5	92,9
Frecuentemente	6	7,1	7,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Figura 19. Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignarán



Análisis e Interpretación

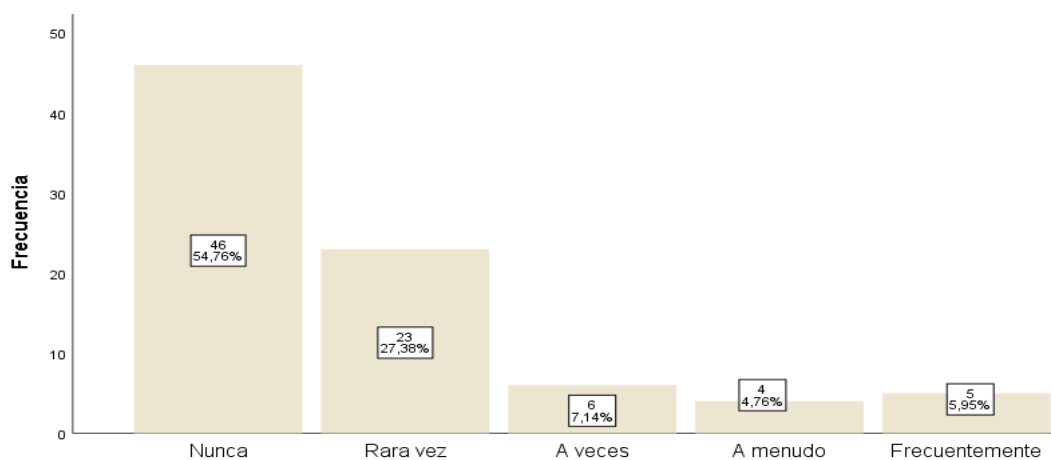
El 3.53% señala que a menudo inició nuevas tareas sin que se lo hayan pedido, seguido del 7.06% manifiesta que frecuentemente tal condición se da, un 20% manifiesta a veces, el 28.24% nunca y el 41.18% inició nuevas tareas sin que se lo hayan pedido. Esas cifras reflejan la realidad de la parte emocional de los colaboradores, mientras más desmotivación exista el desempeño se verá reducido en gran medida. Es imperioso recalcar que si se quiere resultados positivos en el rendimiento es hora de actuar de manera estratégica interviniendo en todas las áreas en donde se identifique estos problemas.

Tabla 21. Tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	46	54,1	54,8	54,8

	Rara vez	23	27,1	27,4	82,1
	A veces	6	7,1	7,1	89,3
	A menudo	4	4,7	4,8	94,0
	Frecuentemente	5	5,9	6,0	100,0
	Total	84	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		85	100,0		

Figura 20. Tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo



Análisis e Interpretación

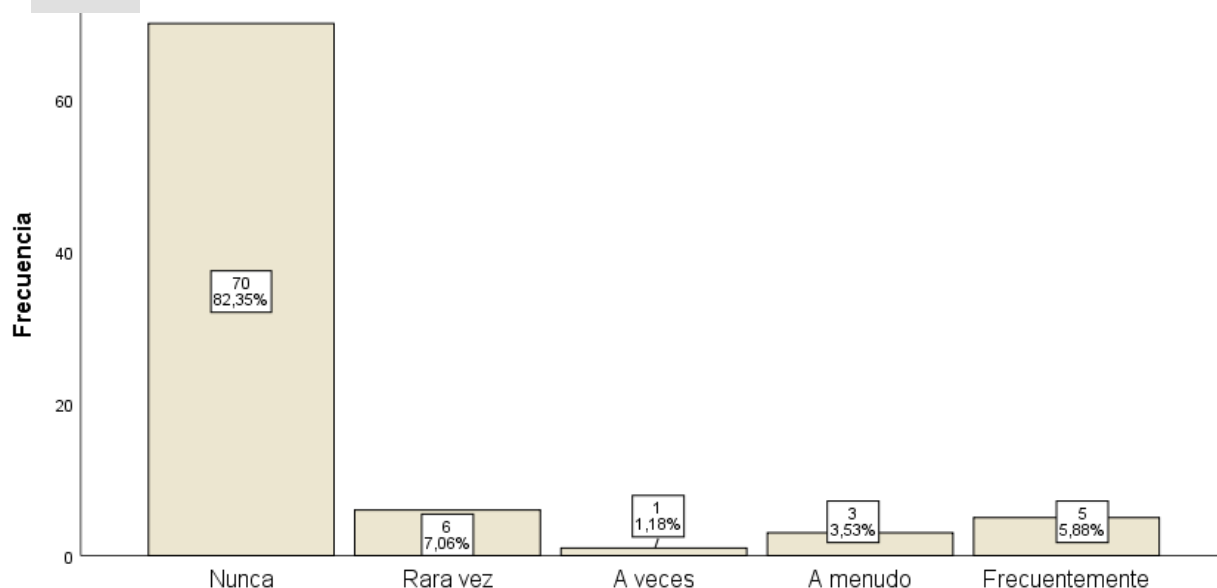
El 4.76% señala que a menudo toma cursos por su cuenta, seguido del 5.95% manifiesta que frecuentemente tal condición se da, un 7.14% manifiesta a veces, el 27.38% rara vez y el 54.76% nunca toma cursos por su cuenta para mantenerse actualizado. Estos hallazgos nos ayudan a establecer que los colaboradores solo se enfocan en hacer solo lo que se les pide y en ocasiones ni eso, por ello la organización requiere de manera urgente un cambio estratégico de políticas y acciones que ayuden a mejorar la estabilidad de los trabajadores.

Tabla 22. Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	70	82,4	82,4	82,4

Rara vez	6	7,1	7,1	89,4
A veces	1	1,2	1,2	90,6
A menudo	3	3,5	3,5	94,1
Frecuentemente	5	5,9	5,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Figura 21. Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta



Análisis e Interpretación

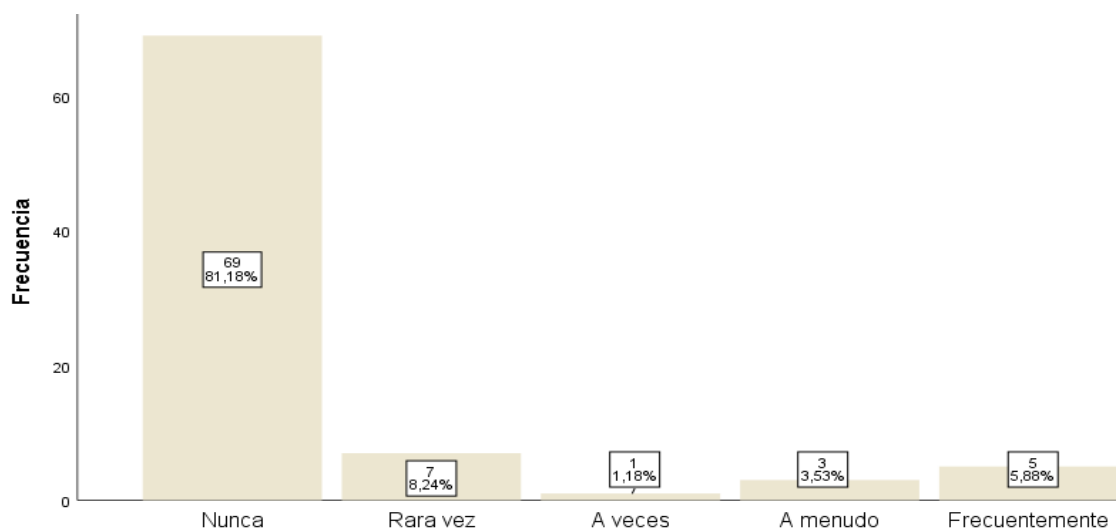
El 1.18% señala que a veces toma cursos para mantener actualizadas sus habilidades, seguido del 3.53% manifiesta que a menudo, el 5.88% señala que frecuentemente, el 7.06% rara vez y el 82.35% manifiesta que nunca toma cursos para mantener actualizadas sus habilidades. El desempeño de los colaboradores responde en gran medida a como utiliza sus habilidades, con los resultados anteriores se evidencia que la mayoría de los encuestados no tiene interés en desarrollar sus habilidades y capacidades al máximo. Si esta tendencia se mantiene el impacto será negativo.

Tabla 23. Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	69	81,2	81,2	81,2
	Rara vez	7	8,2	8,2	89,4
	A veces	1	1,2	1,2	90,6
	A menudo	3	3,5	3,5	94,1
	Frecuentemente	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 22. Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas



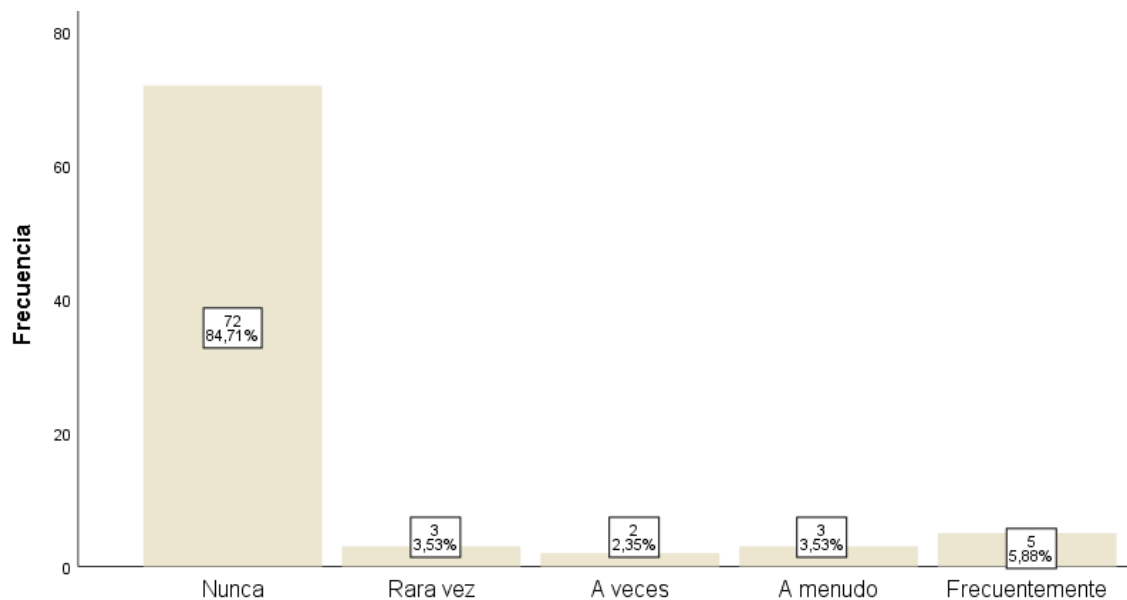
Análisis e Interpretación

El 1.18% señala que a veces resuelve problemas con soluciones ingeniosas, seguido del 3.53% manifiesta que a menudo, el 5.88% señala que frecuentemente, el 8.24% rara vez y el 81.18% manifiesta resuelve problemas con soluciones ingeniosas. Estas cifras ratifican que en la mayoría de los colaboradores no existe la intención de desarrollar sus habilidades para plantear soluciones ingeniosas a los diferentes problemas en el entorno laboral que se pudieran presentar, una vez más se evidencia que la carga y el ritmo de trabajo a la cual están expuestos genera malestar, desmotivación y bajo rendimiento en las actividades laborales.

Tabla 24. Busqué nuevos retos en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	72	84,7	84,7	84,7
	Rara vez	3	3,5	3,5	88,2
	A veces	2	2,4	2,4	90,6
	A menudo	3	3,5	3,5	94,1
	Frecuentemente	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 23. Busqué nuevos retos en mi trabajo



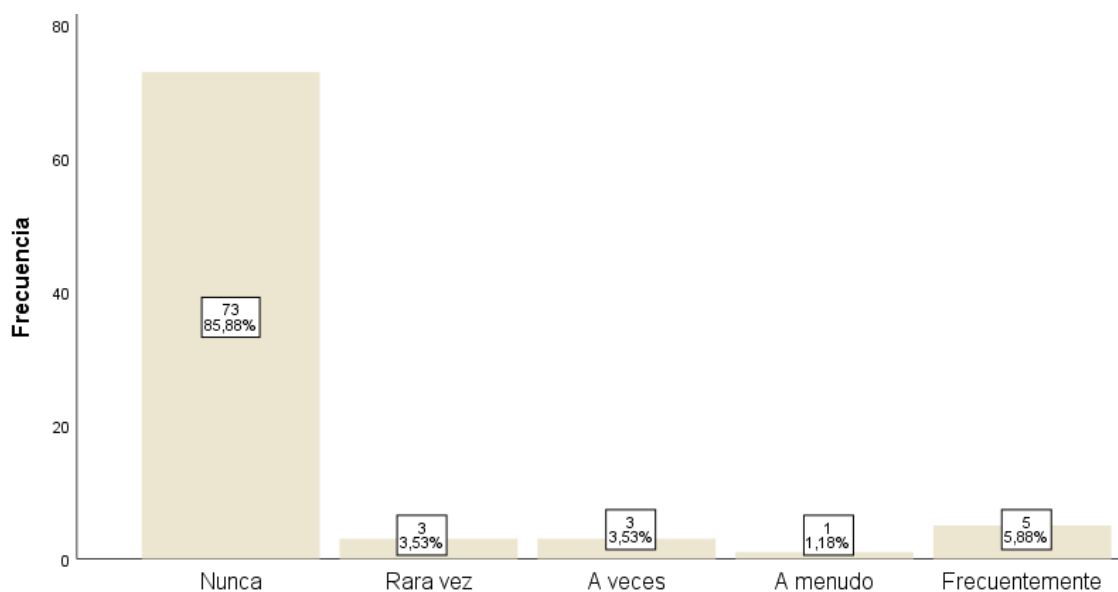
Análisis e Interpretación

El 2.35% señala que a veces buscó nuevos retos en el trabajo, seguido del 3.53% manifiesta que a menudo y rara vez, el 5.88% señala que frecuentemente, el 8.24% rara vez y el 84.71% manifiesta que nunca buscó nuevos retos en el trabajo. Estos resultados nos indican que el talento humano de la organización demuestra total desinterés en desarrollar sus habilidades y capacidades, por ende las expectativas de desarrollo se ve afectadas, mermando la posibilidad de que el colaborador busque nuevos retos en el trabajo, que al final se traduce en un rendimiento mínimo que afecta la productividad laboral.

Tabla 25. Participé activamente en reuniones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	73	85,9	85,9	85,9
	Rara vez	3	3,5	3,5	89,4
	A veces	3	3,5	3,5	92,9
	A menudo	1	1,2	1,2	94,1
	Frecuentemente	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Figura 24. Participé activamente en reuniones de trabajo



Análisis e Interpretación

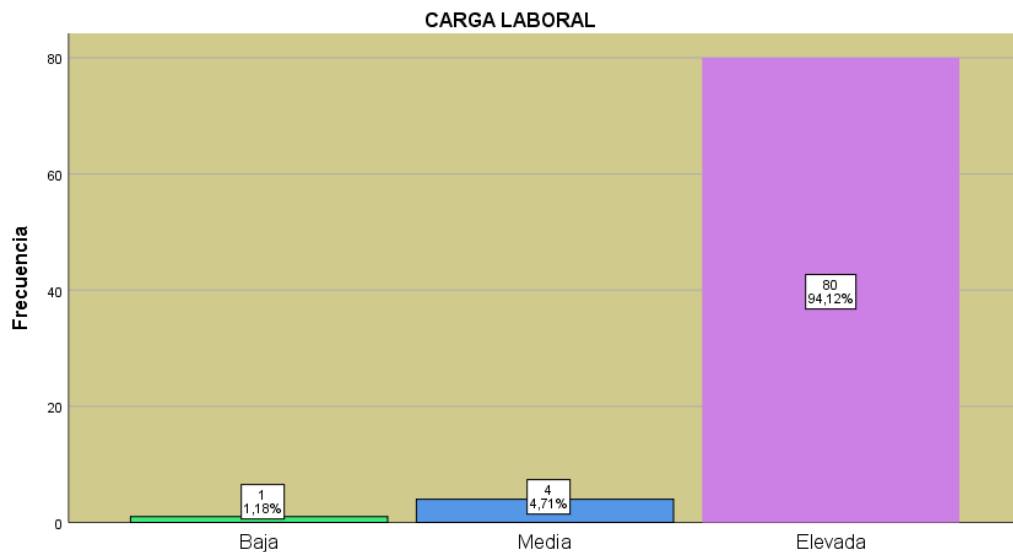
El 1.18% señala que a menudo participó activamente en reuniones de trabajo, seguido del 3.53% manifiesta que a veces y rara vez, el 5.88% señala que frecuentemente, y el 85.88% manifiesta que nunca participó activamente en reuniones de trabajo. Estas cifras demuestran que en la mayoría de encuestados se evidencia una baja total de la motivación, crecimiento y actitudes a favor de la organización, las medidas correctivas deben ser tomadas de manera urgente para controlar la excesiva carga de trabajo a los que los colaboradores se ven expuestos, esto como primer paso para establecer políticas que mejoren el desempeño laboral y rendimiento.

A continuación, se exponen los resultados de la investigación en base al instrumento aplicado de cada una de las variables.

Carga Laboral

En lo que respecta a Carga Laboral aún no se ha establecido o desarrollado un baremo o escala de medición que facilite u oriente su interpretación, sin embargo, para fines investigativos de este estudio se estableció rangos de respuesta, en base a las variaciones dadas por los encuestados, es así que se obtuvo : puntuaciones entre “18-20” equivale a una carga laboral baja, puntuaciones entre “20.1-22” equivale a una carga laboral media y puntuaciones entre “22.1-24” equivale a una carga laboral elevada. En la Figura No.1 se observa que de los 85 colaboradores el 1.18% percibe una carga laboral baja, seguido del 4.71% que percibe una carga laboral media y el 94.12% una carga laboral elevada. Este gran porcentaje refleja que existe una realización excesiva de las diferentes actividades durante la jornada de trabajo, afectando no solo el rendimiento físico, sino también tiene repercusiones negativas sobre aspectos emocionales que afectan en el desempeño.

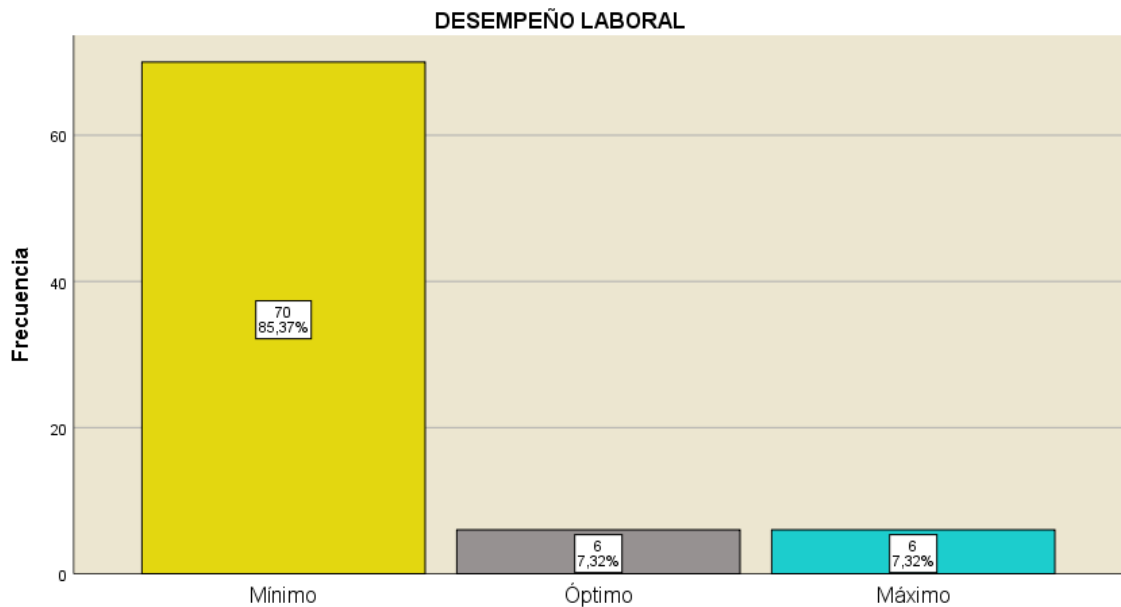
Figura 25. VALORACIÓN DE LA CARGA LABORAL



Desempeño Laboral

Con respecto a la variable Desempeño Laboral aún no se ha establecido o desarrollado un baremo o escala de medición que facilite u oriente su interpretación, sin embargo, para fines investigativos de este estudio se estableció rangos de respuesta, en base a las variaciones dadas por los encuestados, es así que se obtuvo : puntuaciones entre “25-45.6” equivale a un desempeño laboral mínimo, puntuaciones entre “45.7-66.3” equivale a un desempeño laboral óptimo y puntuaciones entre “66.4-87” equivale a un desempeño laboral elevado. En la Figura No.2 se observa que de los 85 colaboradores el 85.37 % presenta un desempeño laboral mínimo, seguido del 7.32 % que presenta un desempeño laboral óptimo y en la misma proporción se ubica el desempeño laboral máximo con tan solo un 7.32%. Estos porcentajes reflejan que producto de una carga laboral excesiva o elevada el desempeño de la mayoría de los encuestados es mínimo, factor que pone en riesgo a la organización afectando no solo la productividad, sino también la salud mental de los colaboradores.

Figura 26. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL



4.3 Confiabilidad del instrumento

Es considerado como un cálculo estadístico de suma importancia para determinar la confiabilidad de determinada herramienta de medición. Se dice que un instrumento es totalmente confiable cuando aplicado en diversas pruebas y contextos similares los resultados que arroja son los mismos, es decir va a discriminar valores en función de la variabilidad de los resultados (Guillermo, 2002).

4.3.1 Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es considerada como la media ponderada de las correlaciones de las variables, es utilizado para cuantificar el grado o nivel de fiabilidad de una escala de medida, a través del índice de consistencia interna del instrumento, su rango va desde 0 a 1, cuando más próximo se encuentre a 1 indica mayor consistencia (Guillermo, 2002). En la Tabla No. 2 se observa que el alfa de Cronbach del instrumento es de 0.897, este resultado al estar en una escala de 0.8 a 1 demuestra una alta consistencia interna.

Tabla 26.ÍNDICE DE CONFIABILIDAD POR MEDIO DEL ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,923	,897
		24

4.4 Validez del instrumento

Cuando en el proyecto de investigación se utiliza un cuestionario es necesario hacer el cálculo estadístico de la validez de ese instrumento, se hace referencia a que la validez es el grado con el cual el instrumento hace una medición, cuando la validez se acerca a 0 se dice que es una validez nula y cuando se acerca a 1 se dice que la validez es perfecta (Guillermo, 2002).

4.4.1 Validez interna

La validez interna hace referencia al cálculo estadístico mediante la medición de la significancia de las variables, para que una variable sea completamente valida debe cumplir tres criterios: la comunalidad debe ser mayor a 0.4, la medición de adecuación KMO debe ser mayor a 0.5 y la prueba de esfericidad de Bartlett, en su grado de significancia debe ser menor a 0.05 (Guillermo, 2002). En la Tabla No. 3 se observa el cálculo de las comunalidades de cada uno de los ítems del cuestionario, se muestra que todos arrojan valores mayores a 0.4 cumpliendo el primer criterio de la validez interna.

TABLA 27. COMUNALIDADES DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS

	Comunalidades	
	Inicial	Extracción
1. Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras	1,000	,785
2. ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	1,000	,733
3. ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha complicado progresivamente?	1,000	,677
4. ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	1,000	,727
5. ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	1,000	,681
6. ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	1,000	,786
7. Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo	1,000	,458

8. A pesar de las circunstancias me las arregle para que mi trabajo se hiciera a tiempo.	1,000	,837
9. Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada.	1,000	,825
10. Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.	1,000	,789
11. Utilice la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo.	1,000	,808
12. En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden.	1,000	,611
13. Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo.	1,000	,770
14. Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos.	1,000	,783
15. Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.	1,000	,728
16. Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.	1,000	,815
17. Tomé la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	1,000	,742
18. Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomé.	1,000	,750
19. Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignarán.	1,000	,806
20. Tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo.	1,000	,864
21. Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta.	1,000	,880
22. Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas.	1,000	,825
23. Busqué nuevos retos en mi trabajo.	1,000	,893
24. Participé activamente en reuniones de trabajo.	1,000	,846

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la Tabla No. 4 se indica las comunalidades de cada una de las variables, la carga laboral y el desempeño laboral arrojaron un valor de 0.527.

Tabla 28.COMUNALIDADES DE LAS VARIABLES

Comunalidades	
Inicial	Extracción

Carga Laboral	1,000	,527
Desempeño Laboral	1,000	,527

En la Tabla No. 5 se observa que la medida de adecuación de KMO es de 0.826, con un valor de significancia de 0, puesto que el KMO es mayor 0.5 y la significancia es menor a 0.05, se deduce que el instrumento es totalmente válido.

Tabla 29.MEDIDA DE ADECUACIÓN DE KMO Y BARTLETT DE LAS VARIABLES

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,826
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1667,550
	gl	276
	Sig.	,000

4.5 Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad compara la distribución acumulada empírica con la esperada, si producto de ello la diferencia es muy grande, se rechaza la hipótesis nula, para este estadístico se tienen diferentes pruebas, en este caso como la muestra es de 85 personas se utilizó la prueba Kolmogorov Smirnov. En la Tabla No.6 se recopiló los valores de las dos variables, se observa una significancia de 0, como este valor es menor a 0.05 se rechazó la hipótesis nula y se estableció que las variables tuvieron una distribución no normal.

Tabla 30.NORMALIDAD DE LAS VARIABLES

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Carga Laboral	,492	82	,000
Desempeño Laboral	,303	82	,000

4.6 Prueba de Hipótesis

Como se indicó anteriormente se estableció que las variables carga laboral y desempeño laboral tuvieron una distribución no normal, sobre esta base el estadístico elegido para la comprobación de hipótesis fue Rho de Spearman, es considerado una prueba no paramétrica cuando se quiere medir la relación entre dos variables. Valores próximos a 1 indican una correlación fuerte y positiva y valores próximos a 0 indican que no hay correlación lineal (Guillermo, 2002). En la Tabla No.7 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.575 , con un valor de significancia de 0, valor que al ser menor a 0.05 hizo que se rechace la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, y se estableció que existe una dependencia o correlación de las variables positiva media.

Tabla 31.COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

			Carga Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.7 Implicancias

La carga laboral relacionada con el desempeño laboral ha sido abordado en diferentes Países, se ha centrado su análisis en profesionales dedicados a prestar sus servicios en el campo de la salud (Ruiz Mamani et al., 2020), pero pocos han estudiado el impacto de estas variables en profesionales que desarrollan sus actividades en organizaciones cuyo objeto es desarrollar proyectos sociales y comunitarios. En la presente investigación se estableció la relación de la carga laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de organizaciones de servicio social.

Una implicación de los resultados del presente estudio establece que existe una relación positiva media entre la carga laboral y el desempeño laboral. Se estableció que los factores de riesgo de tipo psicosocial apoyados y respaldados en la Teoría de la Información y la Teoría de las Expectativas determinan en mayor o menor medida el grado o impacto en la motivación y grado de compromiso en los profesionales de organizaciones de servicio social, aspecto que puede ayudar y promover el interés de diversas empresas privadas a desarrollar proyectos de tipo humanitarios en conjunto con las organizaciones de servicio social, además que estas organizaciones tendrán una base de cómo cuidar la salud mental de sus profesionales.

Una implicación de los resultados del presente estudio establece que existe una relación positiva media entre la carga laboral y el desempeño laboral. La Teoría de la Información y la Teoría de las Expectativas ayudó a establecer los diversos factores de tipo psicosocial que determinan en mayor o menor medida el grado o impacto en profesionales de organizaciones de servicio social, este aspecto puede ayudar y promover el interés de diversas empresas privadas a desarrollar proyectos de tipo humanitarios en conjunto con las organizaciones de servicio social, además que estas organizaciones tendrán una base de cómo cuidar la salud mental de sus profesionales.

Mediante la explicación de la Teoría de la Información y la Teoría de las Expectativas se comprendió la relación que existe entre la carga laboral y el desempeño laboral no solo en profesionales de la salud si no también en profesionales que desempeñan sus actividades

en organizaciones de tipo social. Por último, este estudio aportará con información relevante en futuras investigaciones.

Por último, existe un significativo aporte literario del enfoque del estudio para establecer la problemática que existe en los profesionales de organizaciones de servicio social. Se trata de una explicación de la Teoría de la Información y la Teoría de las Expectativas para comprender y establecer que la relación de la carga laboral y desempeño laboral no solo se da en profesionales de la salud. Por lo tanto, esta investigación permite comprender la relación de la carga laboral y desempeño laboral en profesionales del área administrativa, de campo y operativa de organizaciones de servicio social.

4.8 Futuras Investigaciones

En base a los resultados obtenidos en el presente estudio investigativo, dan pie a un amplio abanico de posibles trabajos como futuras líneas de investigación, por ejemplo, se podría cuantificar el impacto de la carga laboral en el desempeño de los colaboradores con herramientas creadas y validadas en el contexto ecuatoriano, además de que dichas herramientas sean utilizadas en todos los profesionales que lo ameriten y no solamente los que pertenecen al campo de la salud.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BILIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1. Conclusiones

Los resultados y hallazgos de esta investigación corroboran que existe una relación positiva media entre la carga laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa, de campo y operativa de organizaciones de servicio social. Así pues, los líderes de este tipo de organizaciones deberían considerar a estos factores de riesgo de tipo psicosocial, como elementos de suma importancia, especialmente en aquellos que tienen a su cargo a personas en condición vulnerable.

La Teoría de la Información y la Teoría de las Expectativas en los colaboradores del área administrativa, de campo y operativa en organizaciones de servicio social señala que el nivel de carga laboral a los que están sometidos tiene relación directa y consecuente con su rendimiento o desempeño laboral, incrementado los niveles de fatiga mental, afectando su salud emocional y disminuyendo los niveles de productividad, puesto que en el entorno en el que se desarrollan está condicionada por situaciones altamente estresantes.

Los resultados de este estudio investigativo reflejan una relación positiva media de la carga laboral y el desempeño laboral con un Rho de Spearman (Rho) de 0.575, en los colaboradores del área administrativa, de campo y operativa de organizaciones de servicio social, aceptando la hipótesis alternativa H1, respaldados en la teoría de la Información y la teoría de las Expectativas.

La relación de la carga laboral y el desempeño laboral ha sido estudiada en diversos contextos y situaciones (Kang et al., 2020), estos hallazgos son coherentes con los resultados del presente estudio investigativo y reflejan la relación positiva media de estas

dos variables en los colaboradores del área administrativa, de campo y operativa de organizaciones de servicio social, aceptando la hipótesis alternativa H1.

5.2. Recomendaciones

El presente estudio investigativo aporta con información adecuada y oportuna para líderes y empresarios que deseen fomentar un adecuado ambiente de trabajo a sus colaboradores, especialmente a aquellos que están en contacto directo con personas en condición vulnerable. Además, ayuda a incrementar la literatura respecto a la relación de las variables carga laboral y desempeño laboral, sirviendo de base y apoyo bibliográfico para futuras investigaciones.

Es necesario resaltar que los líderes de las organizaciones de servicio social no solo centren sus esfuerzos en desarrollar estrategias en torno a los riesgos de tipo físico, sino también abarcar los lineamientos necesarios para establecer políticas de análisis y prevención de los riesgos de tipo psicosocial, para entender las consecuencias que estos tienen en el comportamiento y rendimiento de los colaboradores.

Al ser la carga laboral factores de riesgo de tipo psicosocial altamente nocivo para las organizaciones se recomienda evaluarlos de manera regular mediante herramientas de fácil entendimiento y aplicación, como la utilizada en esta investigación en contextos que no sean solo de la salud si no también en contextos en donde los profesionales estén en contacto con personas en condición de vulnerabilidad.

5.3 Bibliografía

- Algado-Sellés, N., Gras-Valentí, P., Chico-Sánchez, P., Mora-Muriel, J. G., Soler-Molina, V. M., Hernández-Maldonado, M., Lameiras-Azevedo, A. S., Jiménez-Sepúlveda, N. J., Gómez-Sotero, I. L., Villanueva-Ruiz, C. O., Barrenengoa-Sañudo, J., Fuster-Pérez, M., Cánovas-Javega, S., Cerezo-Milan, P., Monerris-Palmer, M., Esclapez, A., Cartagena-Llopis, L., García-Rivera, C., Martínez-Tornero, I., ... Sánchez-Payá, J. (2020). Frequency, Associated Risk Factors, and Characteristics of COVID-19 Among Healthcare Personnel in a Spanish Health Department. *American Journal of Preventive Medicine*, 59(6), e221–e229. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2020.07.014>
- Buitrago Ramírez, F., Ciurana Misol, R., Fernández Alonso, M. del C., & Tizón, J. L. (2021). COVID-19 pandemic and mental health: Initial considerations from spanish primary health care. *Atencion Primaria*, 53(1), 89–101. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.06.006>
- Calderón-De La Cruz, G. A., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., Jimenez-Clavijo, M., & Breves, O. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Arch Prev Riesgos Labor*, 21(3), 123–127. <https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Carranza Esteban, R. F., Mamani-Benito, O. J., Quinteros-Zúñiga, D., & Farfán-Solís, R. (2021). Concern about COVID-19 infection and workload as predictors of psychological distress during the health emergency in Peruvian healthcare personnel. *Revista Colombiana de Psiquiatria*, x x, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.06.005>
- Chen, N., Zhou, M., Dong, X., Qu, J., Gong, F., Han, Y., Qiu, Y., Wang, J., Liu, Y., Wei, Y., Xia, J., Yu, T., Zhang, X., & Zhang, L. (2020). Epidemiological and clinical characteristics of 99 cases of 2019 novel coronavirus pneumonia in Wuhan, China: a descriptive study. *The Lancet*, 395(10223), 507–513. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30211-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30211-7)

- Dosil Santamaría, M., Ozamiz-Etxebarria, N., Redondo Rodríguez, I., Jaureguizar Alboniga-Mayor, J., & Picaza Gorrotxategi, M. (2021). Psychological impact of COVID-19 on a sample of Spanish health professionals. *Revista de Psiquiatria y Salud Mental*, *14*(2), 106–112. <https://doi.org/10.1016/j.rpsm.2020.05.004>
- El-Hage, W., Hingray, C., Lemogne, C., Yron-di, A., Brunault, P., Bienvenu, T., Etain, B., Paquet, C., Gohier, B., Bennabi, D., Birmes, P., Sauvaget, A., Fakra, E., Prieto, N., Bulteau, S., Vidailhet, P., Camus, V., Leboyer, M., Krebs, M. O., & Aouizerate, B. (2020). Health professionals facing the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic: What are the mental health risks? *Encephale*, *46*(3), S73–S80. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2020.04.008>
- Gallardo, I., Herrán, J., & Carrera, G. (2019). Carga Mental Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Industrial. *Retos de La Ciencia*, *3*(1), 26–44. <http://retosdelaciencia.com/Revistas/index.php/retos/article/view/263/139>
- Gorini, A., Fiabane, E., Sommaruga, M., Barbieri, S., Sottotetti, F., La Rovere, M. T., Tremoli, E., & Gabanelli, P. (2020). Mental health and risk perception among Italian healthcare workers during the second month of the Covid-19 pandemic. *Archives of Psychiatric Nursing*, *34*(6), 537–544. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2020.10.007>
- Grau, A., Suñer, R., & García, M. M. (2005). Burnout syndrome in health workers and relationship with personal and environmental factors. *Gaceta Sanitaria / S.E.S.P.A.S.*, *19*(6), 463–470. [https://doi.org/10.1016/s0213-9111\(05\)71397-2](https://doi.org/10.1016/s0213-9111(05)71397-2)
- Guillermo, B. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. In *Nature* (Vol. 22, Issue 6).
- Jam, R., Hernández, O., Mesquida, J., Turégano, C., Carrillo, E., Pedragosa, R., Gómez, V., Martí, L., Vallés, J., & Delgado-Hito, P. (2017). Carga de trabajo y cumplimiento por parte de las enfermeras de las medidas no farmacológicas para la prevención de la neumonía asociada a la ventilación mecánica. Estudio piloto. *Enfermería Intensiva*, *28*(4), 178–186. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2017.03.001>
- Kang, L., Ma, S., Chen, M., Yang, J., Wang, Y., Li, R., Yao, L., Bai, H., Cai, Z., Xiang

- Yang, B., Hu, S., Zhang, K., Wang, G., Ma, C., & Liu, Z. (2020). Impact on mental health and perceptions of psychological care among medical and nursing staff in Wuhan during the 2019 novel coronavirus disease outbreak: A cross-sectional study. *Brain, Behavior, and Immunity*, 87(March), 11–17. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.03.028>
- Lades, L. K., Laffan, K., Daly, M., & Delaney, L. (2020). Daily emotional well-being during the COVID-19 pandemic. *British Journal of Health Psychology*, 25(4), 902–911. <https://doi.org/10.1111/bjhp.12450>
- Lai, C. C., Shih, T. P., Ko, W. C., Tang, H. J., & Hsueh, P. R. (2020). Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and coronavirus disease-2019 (COVID-19): The epidemic and the challenges. *International Journal of Antimicrobial Agents*, 55(3), 105924. <https://doi.org/10.1016/j.ijantimicag.2020.105924>
- Lake, M. A. (2020). What we know so far: COVID-19 current clinical knowledge and research. *Clinical Medicine, Journal of the Royal College of Physicians of London*, 20(2), 124–127. <https://doi.org/10.7861/clinmed.2019-coron>
- Li, Q., Guan, X., Wu, P., Wang, X., Zhou, L., Tong, Y., Ren, R., Leung, K. S. M., Lau, E. H. Y., Wong, J. Y., Xing, X., Xiang, N., Wu, Y., Li, C., Chen, Q., Li, D., Liu, T., Zhao, J., Liu, M., ... Feng, Z. (2020). Early Transmission Dynamics in Wuhan, China, of Novel Coronavirus-Infected Pneumonia. *New England Journal of Medicine*, 382(13), 1199–1207. <https://doi.org/10.1056/nejmoa2001316>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatria [revista en Internet]* 2020 [acceso 10 de junio de 2020]; 83(1): 51-56. *Revista Neuropsiquiátrica*, 83(1), 51–56. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972020000100051&script=sci_arttext
- Mhango, M., Dzobo, M., Chitungo, I., & Dzinamarira, T. (2020). COVID-19 Risk Factors

- Among Health Workers: A Rapid Review. *Safety and Health at Work*, 11(3), 262–265. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.001>
- Paiano, M., Jaques, A. E., Nacamura, P. A. B., Salci, M. A., Radovanovic, C. A. T., & Carreira, L. (2020). Mental health of healthcare professionals in China during the new coronavirus pandemic: an integrative review. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(Suppl 2), e20200338. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0338>
- Ramos-Villagrasaa, P. J., Barradaa, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195–205. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2019a21>
- Rodríguez-Morales, A. J., MacGregor, K., Kanagarajah, S., Patel, D., & Schlagenhaut, P. (2020). Going global – Travel and the 2019 novel coronavirus. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 33. <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101578>
- Romero, E. P. (2019). Prices, wages and workload during the Eighteenth Century. The case of the village El Burgo de Osma (Soria, Spain). *Investigaciones de Historia Economica*, 15(2), 78–80. <https://doi.org/10.1016/j.ihe.2017.10.002>
- Rothan, H. A., & Byrareddy, S. N. (2020). The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *Journal of Autoimmunity*, 109(February), 102433. <https://doi.org/10.1016/j.jaut.2020.102433>
- Rothe, C., Schunk, M., Sothmann, P., Bretzel, G., Froeschl, G., Wallrauch, C., Zimmer, T., Thiel, V., Janke, C., Guggemos, W., Seilmaier, M., Drosten, C., Vollmar, P., Zwirgmaier, K., Zange, S., Wölfel, R., & Hoelscher, M. (2020). Transmission of 2019-nCoV Infection from an Asymptomatic Contact in Germany. *New England Journal of Medicine*, 382(10), 970–971. <https://doi.org/10.1056/nejmc2001468>
- Ruiz, C., Llopis, D., Roman, A., Alfayate, E., & Herrera-Peco, I. (2021). Spanish radiographers' concerns about the COVID-19 pandemic. *Radiography*, 27(2), 414–

418. <https://doi.org/10.1016/j.radi.2020.10.001>

Ruiz Mamani, P. G., Morales-García, W. C., White, M., & Marquez-Ruiz, M. S. (2020). Properties of a scale of concern for COVID-19: Exploratory analysis in a Peruvian sample. *Medicina Clinica*, *155*(12), 535–537. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.06.022>

Vallellano, M. D., & Rubio-Valdehita, S. (2018). Mental workload and job satisfaction: A comparative study amongst social workers, social educators and primary school teachers. *Ansiedad y Estrés*, *24*(2–3), 119–124. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.08.003>

5.4 Anexos

Anexo A: VARIABLES E ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

Dimensión	Dimensión	Preguntas	1=Nunca	2=Rara Vez	3=A veces	4=A menudo	5=Frecuente mente
Desempeño de la tarea	TP1	Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo	1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea	TP2	A pesar de las circunstancias me las arregle para que mi trabajo se hiciera a tiempo.	1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea	TP3	Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada	1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea	TP4	Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea	TP5	Utilice la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
Comportamiento contraproducente	CWB1	En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden	1	2	3	4	5
Comportamiento contraproducente	CWB2	Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo	1	2	3	4	5
Comportamiento contraproducente	CWB3	Consideré que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos	1	2	3	4	5
Comportamiento contraproducente	CWB4	Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo	1	2	3	4	5
Comportamiento contraproducente	CWB5	Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP1	Tomé la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP2	Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomé.	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP3	Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignarán.	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP4	Tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP5	Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP6	Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP7	Busqué nuevos retos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Desempeño contextual	CP8	Participé activamente en reuniones de trabajo	1	2	3	4	5

Anexo B: CUESTIONARIO EN GOOGLE FORMS



CUESTIONARIO DIRIGIDO A COLABORADORES DE ORGANIZACIONES DE SERVICIO SOCIAL DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PROVINCIALES

Instrucciones generales:

- 1.- Los resultados de este cuestionario serán analizados con absoluta reserva y servirán como insumo para el desarrollo de una tesis de maestría en Gestión de Talento Humano
- 2.- Señale lo que corresponda o escriba lo pertinente.