



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**

**Carga Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores
Administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Negocios Globales**

AUTOR

**Flores Yahuarcani, William Alfredo
ORCID: 0009-0000-7297-3619**

ASESORA

**Casas Quispe, María Isabel
ORCID: 0000-0002-0445-374X**

**Lima, Perú
2023**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Flores Yahuarcani, William Alfredo

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70972657

Datos de asesora

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad del ASESORA: DNI

Número de documento de identidad de la ASESORA: 45705128

Datos del jurado

JURADO 1: Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI: 07128084, Orcid: 0000-0001-7809-5781

JURADO 2: Escalante Flores, Jorge Luis, DNI: 09390378, Orcid: 0000-0002-4942-5283

JURADO 3: Márquez Peirano, Alejandro Andres, DNI: Orcid: 07704715, 0000-0002-9681-0141

JURADO 4: Valle Huertes, Alexander Aurelio, DNI: 10745465, Orcid: 0000-0002-2508-5667

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

ANEXO N°1**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, William Alfredo Flores Yahuarcani, con código de estudiante N° 201512026 con (DNI o Carné de Extranjería¹) N° 70972657, con domicilio en Av. Santiago de Surco 4247 distrito Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de (bachiller/magíster) en Administración de Negocios Globales de la (Facultad/ Escuela de Posgrado). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

(El/la) presente (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) titulado: "Carga Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores Administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Isabel Casas Quispe, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; (El/la) cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 6% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 08 de agosto de 2023



William Alfredo Flores Yahuarcani

70972657

Carga Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores Administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

6%

2

paperity.org

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
DOCENTE RESPONSABLE DEL TURISMO - UNIDAD DE GRADOS Y RÉGULOS
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mis padres, por apoyarme en los buenos y malos momentos durante la construcción de este proyecto, a mis abuelos por inspirarme a siempre ser mejor. A mis tíos Allen y Lucy, por motivarme a seguir adelante a pesar de mis múltiples caídas, y, al resto de mi familia y amigos por confiar en mí y darme la fortaleza para cumplir con mis metas.

“A través de las dificultades se llega a las estrellas”

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres, por acompañarme a través de este reto, a la Mg. Isabel Casas Quispe, mi asesora de tesis por su firmeza y comprensión, que me ayudaron a finalizar esta etapa, a mis compañeros de FLINSLAW, que me dieron todo su apoyo para cumplir con mis objetivos, especialmente a Diego Wong, sin su ayuda no podría haber iniciado esta investigación. Además, quiero mencionar a Jorge Touzett, cuyo apoyo ha sido vital para concluir este trabajo.

Doctora Felix y Doctor Mylan, sin su apoyo y sincera amistad no podría haber culminado esto.

INTRODUCCIÓN

La carga laboral excesiva es una de las principales causas de enfermedades laborales y otro tipo de condiciones atípicas como el síndrome de Burnout. Además, de que se generan grandes pérdidas que se pueden traducir no solo a efectos en la economía de las empresas, si no también, a pérdidas en capital y talento humano.

En este proyecto se apunta a hallar la relación entre la carga laboral con el desempeño de los trabajadores de una firma legal llamada The Florida Insurance Law Group (Abreviada como FLINSLAW), especializada en la solución de disputas generadas en contra de medidas abusivas tomadas por compañías de corredoras de seguros hacia sus clientes, por la vía legal, y, que tiene como uno de sus principales problemas, una distribución desigual de la carga de trabajo entre las distintas áreas que componen esta organización.

La importancia del presente estudio radica en generar nuevo conocimiento, para que se puedan plantear nuevos proyectos y estrategias para una nueva gestión de los recursos humanos, y, que se propongan cambios que logren una mejora en la calidad de vida de sus trabajadores, para que, a su vez solucionen el problema anteriormente planteado.

Esta investigación es de tipo aplicado, con un método Hipotético – Deductivo, basado en la observación de la situación actual de FLINSLAW, sin intervención alguna por parte del autor de la misma, además, el proyecto es de corte transversal, ya que los datos son recolectados durante un único periodo de tiempo, para describir las variables y analizarlas en un momento específico.

En el capítulo I, se detalla el planteamiento general del estudio y se referencia la principal problemática que aqueja a esta compañía, se proporcionan los objetivos de la investigación y se propone una justificación, además se precisan los alcances y limitaciones del estudio.

El capítulo II, agrupa antecedentes nacionales e internacionales, vinculados con las variables de este estudio, se explica el marco teórico y legal, y, se presentan los términos básicos empleados durante la presente investigación.

En el capítulo III, se presentan las hipótesis generales y específicas, las dos variables tratadas en este estudio y su operacionalización, además se pueden encontrar la matriz lógica de consistencia que nos permite visualizar un panorama más extenso del estudio.

En la elaboración del capítulo IV, está detallada el tipo, enfoque, método de investigación, alcance, diseño, población y muestra obtenida a partir de los trabajadores de FLINSLAW, además de explicar los instrumentos utilizados para obtener la información que va a ser procesada y analizada en el presente estudio.

El capítulo V, presenta los resultados obtenidos a partir de los instrumentos utilizados, clasificados y graficados para fácil interpretación, además de cuadros de recomendaciones y benchmarking para plantear las conclusiones y recomendaciones del capítulo VI.

Finalmente se presentan las referencias utilizadas en el estudio, y los anexos pertinentes adjuntados en la elaboración del mismo.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	2
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	2
1.1. Formulación del problema	2
1.1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.2. Diagnóstico de la empresa	3
1.1.3. Pronóstico	6
1.1.4. Control de Pronóstico	6
1.2. Formulación del Problema	7
1.2.2. Problemas Secundarios.....	7
1.3. Objetivos generales y específicos	7
1.3.1. Objetivo General	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4. Justificación o importancia del estudio	8
1.4.1. Justificación Teórica	8
1.4.2. Justificación Práctica	9
1.4.3. Justificación Metodológica	9
1.4.4. Importancia	10
1.5. Alcance y Limitaciones	10
1.5.2.1. Limitación Espacial.....	10
1.5.2.2. Limitación Temporal	10
1.5.2.3. Limitación Teórica.....	10
1.5.2.3.1. Carga Laboral:.....	11
1.5.2.3.2. Desempeño:.....	11
CAPÍTULO II	12
2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	17
2.2. Bases Teórico-Científicas	21
2.2.1. Marco Histórico.....	21

2.2.1.1.	Carga Laboral	21
2.2.1.2.	Desempeño	24
2.2.2.	Marco Legal	28
2.2.2.1.	De la Empresa y los Empleados	28
2.2.3.	Marco Teórico Científico	29
2.2.3.1.	Variable 1: Carga Laboral	29
2.2.3.1.1.	Carga Física de Trabajo	31
2.2.3.1.2.	Carga Mental	32
2.2.3.1.3.	Síndrome de Burnout	35
2.2.3.2.	Variable 2: Desempeño	36
2.2.3.2.1.	Indicadores de Desempeño	37
2.2.3.2.2.	Evaluación de Desempeño	38
2.2.3.2.3.	Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño	39
2.2.3.2.3.1.	Evaluación Mediante Escalas Gráficas	39
2.2.3.2.3.2.	Método de Elección Forzosa	40
2.2.3.2.3.3.	Evaluación Mediante Investigación de Campo	41
2.2.3.2.3.4.	Método de Evaluación Mediante Incidentes Críticos	41
2.2.3.2.3.5.	Método de Comparación de Pares	42
2.2.3.2.3.6.	Método de Frases Descriptivas	43
2.2.3.2.4.	Métodos Modernos de Evaluación de Desempeño	43
2.2.3.2.4.1.	Elemento Integrador de las Prácticas de Recursos Humanos	44
2.2.3.2.4.2.	Evaluación por Medio de Procesos Simples y no Estructurados	44
2.2.3.2.4.3.	Evaluación del Desempeño como forma de retroalimentación de las personas ..	44
2.2.3.3.	Teorías sobre Desempeño Laboral	45
2.2.3.3.1.	Desempeño de Tareas	45
2.2.3.3.2.	Desempeño Contextual	45
2.2.3.3.3.	Comportamientos Contraproducentes al Desempeño	46
2.3.	Definición de Términos Básicos	46
2.4.	Estado del Arte	48
2.4.1.	Variable 1: Carga Laboral	48
2.4.1.1.	Carga Física de Trabajo	49
2.4.1.2.	Carga Mental	50
2.4.1.3.	Síndrome de Burnout	51

2.4.2.	Variable 2: Desempeño	52
2.4.2.1.	Indicadores de Desempeño	52
2.4.2.2.	Evaluación de Desempeño	53
2.4.2.3.	Métodos Tradicionales	53
2.4.2.4.	Métodos Modernos	53
2.4.3.	Teoría sobre Desempeño Laboral	54
2.4.3.1.	Desempeño de Tareas	54
2.4.3.2.	Desempeño Contextual	54
2.4.3.3.	Comportamientos Contraproducentes al Desempeño	54
2.4.4.	Importancia	55
CAPÍTULO III		56
3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	56
3.1.	Hipótesis y/o Supuestos Básicos	56
3.1.1.	Hipótesis General	56
3.1.2.	Hipótesis Específicas	56
3.2.	Las variables de estudio y su operacionalización	58
3.3.	Matriz de operacionalización de las variables	58
3.4.	Matriz lógica de consistencia	60
CAPÍTULO IV		63
4.	MÉTODO	63
4.1.	Tipo y método de investigación	63
4.1.1.	Tipo: Aplicada	63
4.1.2.	Método	63
4.2.	Diseño específico de investigación	64
4.2.1.	Corte	64
4.3.	Población y muestra	64
4.3.1.	Población	64
4.3.2.	Muestra	64
4.4.	Instrumentos de obtención de datos	65
4.4.1.	Validez del Instrumento	68
4.4.2.	Confiabilidad del Instrumento	68
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	71
4.6.	Procedimiento de ejecución de estudio	75

CAPÍTULO V	76
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	76
5.1. Análisis e Interpretación de los Resultados	76
5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos:	76
5.1.1.1. Resultados Sociodemográficos	76
5.1.2. Análisis e Interpretación de los resultados inferenciales.....	109
5.1.2.1. Hipótesis General	109
5.2. Contrastación de Hipótesis.....	112
5.2.1. Hipótesis Específicas	112
5.3. Discusión de Resultados.....	121
5.4. Benchmarking	124
5.5. Actividades para la mejora continua.....	129
CAPÍTULO VI	133
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
6.1. Conclusiones	133
6.2. Recomendaciones	135
REFERENCIAS	138
APÉNDICES	148

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 FODA Cruzado de FLINSLAW	3
TABLA N° 2 Matriz de Operacionalización de las Variables	58
TABLA N° 3 Carga Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores Administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023	60
TABLA N° 4 Dimensiones e Indicadores de la Variable Carga Laboral	66
TABLA N° 5 Dimensiones e Indicadores de la Variable Desempeño	67
TABLA N° 6 Interpretación Escala de Likert	67
TABLA N° 7 Validez del Instrumento por Expertos	68
TABLA N° 8 Interpretación Alfa de Cronbach.....	69
TABLA N° 9 Resumen de Procesamiento de Datos	70
TABLA N° 10 Estadísticas de Fiabilidad.....	70
TABLA N° 11 Interpretación de Coeficientes de Contingencia	74
TABLA N° 12 Distrito de Residencia.....	76
TABLA N° 13 Perfil de encuestados por zona.....	78
TABLA N° 14 Rangos de edad	79
TABLA N° 15 Género.....	80
TABLA N° 16 Grado Educativo	81
TABLA N° 17 Área.....	82
TABLA N° 18 Antigüedad en la empresa.....	83
TABLA N° 19 ¿Cómo calificaría su autogestión y clasificación de tareas de trabajo?	84
TABLA N° 20 ¿Qué tan compleja es la información de los casos presentados en su jornada laboral?	85
TABLA N° 21 ¿Qué tan fatigado(a) se encuentra al finalizar su jornada laboral?	86
TABLA N° 22 ¿Qué tan eficiente se considera con su actual estado físico y mental sumado a los estímulos de su área de trabajo?.....	87
TABLA N° 23 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su actual horario laboral?	88
TABLA N° 24 Si tiene dificultad para realizar sus labores ¿Cómo calificaría su fatiga?.....	89
TABLA N° 25 ¿Qué tan fatigado se encuentra a raíz de su horario laboral?.....	91
TABLA N° 26 ¿Qué tan alta le parece la necesidad de nuevo personal para la redistribución de actividades?.....	92
TABLA N° 27 ¿Cómo calificaría su nivel personal de producción en el trabajo? (Rendimiento)	93
TABLA N° 28 ¿Cómo calificaría el nivel de complejidad de las tareas que le son delegadas?	94
TABLA N° 29 ¿Qué tan frecuentemente se encuentra abrumado a la hora de cumplir con sus actividades laborales?	95
TABLA N° 30 ¿Qué tan frecuentemente completa sus objetivos diarios de una manera satisfactoria?	96
TABLA N° 31 ¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de tareas de las que es responsable?.....	97
TABLA N° 32 ¿Cuál es su nivel de satisfacción actual con respecto a su puesto laboral?	98
TABLA N° 33 ¿Cómo calificaría la calidad de su trabajo?	99
TABLA N° 34 Califica el nivel de cooperación de su equipo de trabajo.....	100
TABLA N° 35 Califica el nivel de comunicación de su equipo de trabajo.....	101
TABLA N° 36 Califique su nivel de participación personal en su equipo de trabajo	102
TABLA N° 37 ¿Cómo calificaría su compromiso con la empresa?.....	103
TABLA N° 38 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los incentivos brindados por la empresa?.....	104
TABLA N° 39 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el estado actual de la organización?	105

TABLA N° 40 ¿Cómo calificaría el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo?.....	106
TABLA N° 41 ¿Cómo calificaría a su equipo de trabajo en función al cumplimiento de plazos establecidos (deadlines)?	107
TABLA N° 42 Tabla Cruzada Carga Laboral y Desempeño	109
TABLA N° 43 Resumen de Procesamiento de Casos	109
TABLA N° 44 Pruebas de Chi Cuadrado de las Variables Carga Laboral y Desempeño.....	110
TABLA N° 45 Medidas Simétricas de las Variables Carga Laboral y Desempeño.....	110
TABLA N° 46 Capacidad de Procesamiento Mental y Desempeño	112
TABLA N° 47 Pruebas de Chi Cuadrado de Casos de Capacidad de Procesamiento Mental y Desempeño	113
TABLA N° 48 Medidas Simétricas de Capacidad de Procesamiento Mental y Desempeño	114
TABLA N° 49 Tabla Cruzada Energía-Recursos y Desempeño.....	115
TABLA N° 50 Pruebas de Chi - Cuadrado de Datos de Energía – Recursos y Desempeño.....	115
TABLA N° 51 Medidas Simétricas de Energía – Recursos y Desempeño	116
TABLA N° 52 Tabla Cruzada Producción y Desempeño	117
TABLA N° 53 Pruebas de Chi – Cuadrado de Producción y Desempeño	117
TABLA N° 54 Medidas Simétricas de Producción y Desempeño	118
TABLA N° 55 Tabla Cruzada de Cantidad de Tareas y Desempeño.....	119
TABLA N° 56 Pruebas de Chi – Cuadrado de Promoción y Posicionamiento.....	119
TABLA N° 57 Medidas Simétricas de Cantidad de Tares y Desempeño	120
TABLA N° 58 Benchmarking.....	124
TABLA N° 59 Actividades para la mejora	129

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Dimensiones de la Carga Laboral	31
Figura N° 2 Aspectos de la Carga Mental	33
Figura N° 3 Escala Gráfica	39
Figura N° 4 Elección Forzosa	41
Figura N° 5 Investigación de Campo	41
Figura N° 6 Incidentes Críticos	42
Figura N° 7 Comparación de Pares	42
Figura N° 8 Frases Descriptivas	43
Figura N° 9 Estadísticas de Fiabilidad	72
Figura N° 10 Distrito de Residencia	77
Figura N° 11 Perfil de encuestados por zona	78
Figura N° 12 Rangos de edad	79
Figura N° 13 Género	80
Figura N° 14 Grado educativo	81
Figura N° 15 Área	82
Figura N° 16 Antigüedad en la Empresa	84
Figura N° 17 ¿Cómo calificaría su autogestión y clasificación de tareas de trabajo?	85
Figura N° 18 ¿Qué tan compleja es la información de los casos presentados en su jornada laboral?	86
Figura N° 19 ¿Qué tan fatigado(a) se encuentra al finalizar su jornada laboral?	87
Figura N° 20 ¿Qué tan eficiente se considera con su actual estado físico y mental sumado a los estímulos de su área de trabajo?	88
Figura N° 21 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su actual horario laboral?	89
Figura N° 22 Si tiene dificultad para realizar sus labores ¿Cómo calificaría su fatiga?	90
Figura N° 23 ¿Qué tan fatigado se encuentra a raíz de su horario laboral?	91
Figura N° 24 ¿Qué tan alta le parece la necesidad de nuevo personal para la redistribución de actividades?	92
Figura N° 25 ¿Cómo calificaría su nivel personal de producción en el trabajo? (Rendimiento)	93
Figura N° 26 ¿Cómo calificaría el nivel de complejidad de las tareas que le son delegadas?	94
Figura N° 27 ¿Qué tan frecuentemente se encuentra abrumado a la hora de cumplir con sus actividades laborales?	95
Figura N° 28 ¿Qué tan frecuentemente completa sus objetivos diarios de una manera satisfactoria?	96
Figura N° 29 ¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de tareas de las que es responsable?	97
Figura N° 30 ¿Cuál es su nivel de satisfacción actual con respecto a su puesto laboral?	98
Figura N° 31 ¿Cómo calificaría la calidad de su trabajo?	99
Figura N° 32 Califica el nivel de cooperación de su equipo de trabajo	100
Figura N° 33 Califica el nivel de comunicación de su equipo de trabajo	101
Figura N° 34 Califique su nivel de participación personal en su equipo de trabajo	102
Figura N° 35 ¿Cómo calificaría su compromiso con la empresa?	103
Figura N° 36 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los incentivos brindados por la empresa?	104
Figura N° 37 ¿Cómo calificaría el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo?	105
Figura N° 38 ¿Cómo calificaría el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo?	107
Figura N° 39 ¿Cómo calificaría a su equipo de trabajo en función al cumplimiento de plazos establecidos (deadlines)?	108

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño de los trabajadores administrativo de The Florida Insurance Law Group, en el contexto global. Se efectuó una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional, con un diseño experimental, de corte transversal y con un método hipotético – deductivo, a través de un cuestionario como instrumento en una población de 100 trabajadores, tomándose una muestra de 80 personas. Los aspectos teóricos más destacados sobre el concepto de la Carga Laboral y el Desempeño fueron las premisas obtenidas a través de la síntesis del conocimiento proveído por Chiavenato, Villar, García y Delgado, Barnes y Van Dyne, junto a Grier y Wickens.

La compilación, clasificación y análisis de datos fueron realizados a través de los programas SPSS v29 y Excel, por medio de cuadros estadísticos para la determinación de frecuencias porcentuales y escalas de Likert, con un rango numérico que va del 1 al 5.

Finalmente, los datos han evidenciado una asociación moderadamente significativa entre las variables tratadas en este estudio, a través de una prueba chi – cuadrado con una significación asintótica de <0.001 y un coeficiente de contingencia de 0.693, afirmándose la hipótesis “La carga laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

Palabras clave: Carga Laboral, Desempeño, Estrés, Burnout, Carga Física, Mental

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between workload and the performance of administrative workers of The Florida Insurance Law Group, in the global context. An applied research was carried out, with a quantitative approach, descriptive-correlational scope, with an experimental design, cross-sectional and with a hypothetical-deductive method, through a questionnaire as an instrument in a population of 100 workers, taking a sample of 80 people. The most outstanding theoretical aspects on the concept of Workload and Performance were the premises obtained through the synthesis of the knowledge provided by Chiavenato, Villar, Garcia and Delgado, Barnes and Van Dyne, together with Grier and Wickens.

Data compilation, classification and analysis were performed through SPSS v29 and Excel programs, by means of statistical tables for the determination of percentage frequencies and Likert scales, with a numerical range from 1 to 5.

Finally, the data have evidenced a moderately significant association between the variables treated in this study, through a chi-square test with an asymptotic significance of <0.001 and a contingency coefficient of 0.693, affirming the hypothesis "Workload is not significantly related to the performance of FLINSLAW administrative workers, in the global context, in Lima 2023".

Key words: Workload, Performance, Stress, Burnout, Physical and Mental Workload.

RÉSUMÉ

L'objectif principal de cette recherche était de déterminer la relation entre la charge de travail et la performance des employés administratifs du Florida Insurance Law Group, dans un contexte global. Une recherche appliquée a été menée, avec une approche quantitative, une portée descriptive-corrélationnelle, une conception expérimentale, transversale et une méthode hypothético-déductive, en utilisant un questionnaire comme instrument dans une population de 100 travailleurs, en prenant un échantillon de 80 personnes. Les aspects théoriques les plus importants du concept de charge de travail et de performance ont été les prémisses obtenues par la synthèse des connaissances fournies par Chiavenato, Villar, García y Delgado, Barnes et Van Dyne, ainsi que Grier et Wickens.

La compilation, la classification et l'analyse des données ont été effectuées à l'aide des programmes SPSS v29 et Excel, au moyen de tableaux statistiques pour la détermination des fréquences en pourcentage et d'échelles de Likert, avec une plage numérique de 1 à 5.

Finalement, les données ont montré une association modérément significative entre les variables traitées dans cette étude, à travers un test chi-carré avec une signification asymptotique de $<0,001$ et un coefficient de contingence de 0,693, affirmant l'hypothèse "La charge de travail n'est pas significativement liée à la performance des travailleurs administratifs de chez FLINSLAW, dans le contexte global, à Lima 2023".

Mots clés: charge de travail, performance, stress, épuisement professionnel, charge de travail physique et mentale.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, se debe considerar la carga laboral y su relación con el desempeño si se quiere encontrar a través de pruebas con resultados cuantificables cualquier problema con la productividad de los trabajadores de una empresa perteneciente a cualquier rubro. De esta manera se podrán tomar medidas que garanticen la satisfacción del colaborador de una organización, así como su rendimiento y la calidad de su trabajo.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) 5 millones 102 mil 600 individuos se consideran como población ocupada, estando concentrado el 56.8% (2 millones 896 mil 100 personas) de esta cifra en la rama de actividad de servicios.

Esta es una cifra bastante grande, incluso al nivel de Lima Metropolitana, más allá deberíamos considerar los estándares actuales sobre seguridad y salud en el trabajo que rigen en nuestro país, y colegir de manera rápida, que estos no siempre se van a cumplir al pie de la letra. Especialmente si tenemos en cuenta que de acuerdo a las estadísticas del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2020), para ese año era el Perú el país de Latinoamérica con la mayor cantidad de accidentes laborales reportados, alcanzando la cifra de 13% de accidentes laborales fatales, poniéndose así, la prioridad de las empresas para garantizar la seguridad de sus trabajadores, mitigando y previniendo cualquier daño físico y mental que puede afectar el desempeño de los miembros de su organización.

Debemos recordar que, el Ministerio de Salud del Perú (s.f), indica que la salud ocupacional implica crear ambientes de trabajo beneficiosos, que implementan el bienestar físico, mental y social de los individuos, además de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.

Esta firma legal se dedica a pactar acuerdos de pago y emprender acciones legales en contra de empresas aseguradoras localizadas en Estados Unidos, más exactamente en Florida, lugar caracterizado por poseer en entre sus normas, una que recomienda a cada propietario de un hogar a contratar un seguro, medida tomada para contrarrestar los efectos causados por los impredecibles fenómenos meteorológicos que suelen golpear la zona cada año.

Siendo esta una organización que se encuentra en constante crecimiento, la carga de trabajo distribuida de una manera en la que resulta bastante alta para cada área que la conforma, es el principal problema que afecta a sus trabajadores. La administración, actualmente está analizando todas sus opciones para tratar de mejorar la situación de sus trabajadores, pero mientras más tiempo pasa, este problema va empeorando algo que no solo afecta el clima organizacional en la empresa, si no, también la salud y la motivación de sus colaboradores.

1.1.2. Diagnóstico de la empresa

TABLA N° 1

FODA Cruzado de FLINSLAW

FODA CRUZADO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	OTRAS EMPRESAS OFRECEN MÁS

		BENEFICIOS A SUS TRABAJADORES
USO DE PROGRAMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)		CAMBIO EN MODELOS DE TRABAJO CONSTANTE EXIGE ACTUALIZACIÓN CONTÍNUA Y REAPRENDIZAJE DE PROCEDIMIENTOS
FORTALEZAS	FORTALEZAS- OPORTUNIDADES	FORTALEZAS- AMENAZAS
BUENA CULTURA ORGANIZACIONAL	PROGRAMA PARA PROMOCIONAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL	PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA MANTENER LEALTAD DE TRABAJADORES
TRABAJADORES COMPROMETIDOS	PLAN DE ENTRENAMIENTO EN PLATAFORMAS ERP	REDACCIÓN DE MANUALES DE OPERACIONES BÁSICAS
DEBILIDADES	DEBILIDADES- OPORTUNIDADES	DEBILIDADES- AMENAZAS
ABUNDANTE CARGA DE TRABAJO	CONTRATACIÓN DE NUEVO PERSONAL PARA REDUCIR CARGA LABORAL	SISTEMA DE LEALTAD Y LÍNEA DE CARRERA PARA MOTIVAR TRABAJADORES
PÉRDIDA DE DOCUMENTOS EN	PROYECTO DE CLASIFICACIÓN DE	ENTRENAMIENTO EN USO DE

BUZONES DE CORREOS	CASOS DE ACUERDO A COMPLEJIDAD	HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS PARA REDUCIR DOCUMENTOS PERDIDOS
--------------------	-----------------------------------	--

En el Manual de Estrategia de Oxford, Campbell y Faulkner (2003), el Análisis FODA o “SWOT” como está llamado en inglés, es la mejor y más reconocida forma de marco organizativo, se basa en la definición de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que una organización puede afrontar en su día a día. Es un formato muy bueno para los administradores que quieren pensar en estrategias a corto y largo plazo, utilizando la información de la que disponen. Albert Humphrey (2005), creador de la matriz, ahonda más en la explicación sobre este marco y nos invita a hacernos la siguiente pregunta “¿Qué es bueno y malo sobre el presente y el futuro?”, continúa explicando que lo bueno en el presente es “Satisfactorio”, lo bueno en el futuro es una “Oportunidad”, lo malo en el presente es un “Falla” y lo malo en un futuro es una “Amenaza”, creando así la matriz SOFA, que eventualmente sería cambiada al SWOT o FODA que ya conocemos.

En el caso que estamos tratando actualmente podemos observar en la matriz de esta organización, ciertas fortalezas y oportunidades que nos permiten crear planes y proyectos que les permitirían mejorar el desempeño de sus trabajadores a partir de la promoción de la cultura organizacional o entrenamientos para el software de Planificación de recursos empresariales (ERP), con los que ya cuenta esta compañía, así también, las fortalezas en esta matriz se pueden usar para mitigar o neutralizar daños que provienen desde fuera, como incentivos para trabajadores o redacción de material didáctico para la formación de colaboradores.

Por otro lado, las debilidades y oportunidades presentados en la matriz nos permiten trazar planes para que estas desventajas sean atenuadas, como la contratación de más personal o un sistema para la clasificación de datos por complejidad. Finalmente, las debilidades y amenazas nos habilitan a crear estrategias para desactivar estas situaciones como sistemas de motivación de trabajadores o entrenamientos en el uso de herramientas que utilizan en su día a día.

1.1.3. Pronóstico

Si las medidas planteadas en la matriz FODA cruzada, no son implementadas podríamos observar consecuencias bastante graves que pueden ir desde las más obvias como la pérdida de dinero, desmotivación generalizada y renuncias de personal, hasta las más complejas, como un gran impacto en el desempeño, el aumento de todo tipo de errores en los procesos de la empresa, la pérdida de convivencia en el ambiente laboral, conflictos de todo tipo con clientes y aumento de enfermedades laborales relacionadas con el estrés.

1.1.4. Control de Pronóstico

Estos potenciales problemas podrían ser evitados si se despliegan o llevan a cabo medidas como la contratación de más personal para reducir la carga de trabajo, la clasificación de las labores según una escala de dificultad, así como el entrenamiento del personal en el uso de las herramientas virtuales de la empresa, como su sistema ERP o la creación de manuales de orientación rápida para minimizar los errores más simples y comunes dentro de las diferentes áreas de la empresa.

Por otro lado, también sería excelente crear un programa de incentivos, línea de carrera y descansos a lo largo de la jornada laboral, para crear un impacto positivo en la motivación de los

trabajadores y la retención de personal en la empresa, así también como deberían asegurarse que el espacio en el que los trabajadores pasarán toda su jornada laboral sea limpio, cómodo y que cuenten con muebles de oficina ergonómicos, para asegurar la salud de sus colaboradores.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera la carga laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023?

1.2.2. Problemas Secundarios

1. ¿De qué manera la capacidad de procesamiento mental se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?
2. ¿De qué manera la energía y recursos se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?
3. ¿De qué manera la producción se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?
4. ¿De qué manera la cantidad de tareas se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?

1.3. Objetivos generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre la capacidad de procesamiento mental y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW 2023.

2. Determinar la relación entre la energía y los recursos con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023

3. Determinar la relación entre la producción y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023

4. Determinar la relación entre la cantidad de tareas y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023

1.4. Justificación o importancia del estudio

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación adopta un enfoque científico que ayuda a evaluar la realidad sobre la carga de trabajo en esta firma de consultoría legal frente al desempeño de sus trabajadores ante semejante tarea. En este trabajo se trazan estrategias para brindar conocimiento válido y confiable midiendo los datos obtenidos de cada dimensión, y generar nuevo conocimiento.

En este proyecto, se utilizarán como referencia los trabajos de autores como Grier y Wickens, que conceptualizan la carga de trabajo y su efecto en los trabajadores, también, Sonnentag y Frese, que explican el desempeño y sus teorías principales, por otro lado, Barnes y Van Dyne demuestran como el sobreesfuerzo afecta a las personas y a su rendimiento, a su vez, Chiavenato, explica en su obra, los fundamentos para una buena gestión de recursos humanos, creando un conjunto de buenas prácticas a tomar en cuenta, para solucionar el problema que se ha podido encontrar en la organización que se va a analizar.

1.4.2. Justificación Práctica

El presente estudio permitirá establecer y comprender la relación que existe entre la carga laboral y su relación con los trabajadores en esta firma legal, de manera que se planteen proyectos y estrategias, que propongan cambios que logren una mejora en la calidad de vida de los colaboradores en esta organización, resolviendo el problema establecido.

1.4.3. Justificación Metodológica

La investigación adopta un enfoque que ayuda a evaluar la realidad actual de esta firma legal la carga laboral sobre sus trabajadores y su desempeño, con las estrategias y planes propuestos en este trabajo, se van obteniendo datos que pueden ser medidos de manera confiable, lo que generará nuevo conocimiento. Posibilitará tener un panorama más amplio del problema y el planteamiento de soluciones, para el manejo de la carga de trabajo y la posterior mejora en las condiciones para los trabajadores.

Esta será una investigación Cuantitativa, ya que se obtiene de la obtención de datos cuantificables, y se utilizarán técnicas estadísticas, matemáticas y computacionales para llegar a

conclusiones, además, los datos se tomarán en un solo momento, por lo tanto, será a la vez un estudio transversal.

1.4.4. Importancia

Las empresas de este rubro deben saber que la protección de la salud de sus trabajadores debe ser su prioridad número uno, no solo por el hecho de mantener o aumentar su producción e indicadores de performance, si no, para fidelizar a sus colaboradores, proyectar su cultura organizacional al exterior y tener éxito en sus proyectos a corto, medio y largo plazo.

1.5. Alcance y Limitaciones

1.5.1. Alcance

En esta presente investigación, se busca exponer como afecta la carga laboral a un grupo de trabajadores de la empresa ya mencionada, para observar cómo afectan a la compañía las estrategias que se van a plantear.

1.5.2. Limitaciones

1.5.2.1. Limitación Espacial

Esta investigación se ha realizado en la provincia de Lima, más precisamente en el distrito de Miraflores.

1.5.2.2. Limitación Temporal

La presente investigación se realizó entre los meses de Marzo a Agosto del año 2023.

1.5.2.3. Limitación Teórica

La presente investigación estudia las variables de Carga Laboral y Desempeño de los siguientes autores:

1.5.2.3.1. Carga Laboral:

Gestión del Talento Humano: Idalberto Chiavenato (2009)

La Carga Física de Trabajo: María Félix Villar Fernández (2007)

La Carga Mental del Trabajo: Sebastián García, O., & Del Hoyo Delgado, M. (2004).

The Red-Line of Workload: Theory, Research, and Design: Rebecca Grier, Christopher Wickens (2008)

1.5.2.3.2. Desempeño:

Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano en la Organizaciones: Idalberto Chiavenato (2009)

Desempeño por Competencias Evaluación 360°: Martha Alicia Alles (2005)

‘I’m tired’: Differential effects of physical and emotional fatigue on workload management strategies: Christopher M. Barnes and Linn Van Dyne (2009)

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

De acuerdo con Gutiérrez (2020), en su investigación titulada “Desempeño Laboral y su Efecto en la Carga Laboral de los Servidores Públicos de la Corte Superior de Justicia - Ica”, tuvo como principal objetivo establecer la relación existente entre dos variables, siendo estas el Desempeño Laboral y su efecto en la Carga Laboral de los servidores públicos.

Se utilizó una metodología de estudio aplicada, con un enfoque cualitativo y un nivel de investigación descriptivo, la muestra participante en esta investigación estuvo conformada por 96 servidores públicos.

La principal conclusión a la que se llegó en esta investigación es que existe una relación significativa entre el desempeño y la carga laboral, mayor desempeño se traduce a mayor carga laboral, a través de estudios estadísticos, como el coeficiente de correlación de Pearson con un

resultado de 0.922 que representa un valor de relación alto, se llegó a un punto importante para evaluar las decisiones que rigen la administración de recursos humanos dentro de la Corte Superior de Justicia y le dan una oportunidad de mejora a futuro, concentrándose en la eficiencia en las tareas individuales de un servidor público, sin aumentar su carga de trabajo y así también aumentar su tiempo de respuesta a nuevas labores.

Tueros (2021), en su tesis “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Constructora T&T Arquitectos SAC”, identificó como su objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de esta empresa y responde al problema “¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de las diferentes áreas en una empresa constructora?”, esta fue una investigación de tipo cuantitativa no experimental, y la muestra recolectada fueron 27 individuos, para recolectar datos se utilizó el cuestionario llamado “*Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS*” y una evaluación diseñada por la propia empresa. Al concluirse esta investigación, se probó que no existe una relación estadística significativa entre las variables presentes en el estudio a través de una prueba Rho de Spearman con resultado 0.002, por lo cual, fue posible concluir que el estrés laboral no es determinante en el desempeño de los trabajadores de la empresa que se analizó en el estudio (T&T Arquitectos). De todas formas, se puede resaltar la existencia de una relación positiva entre mayor desempeño a menor nivel de estrés presente, esto pudo ser observado principalmente en el área administrativa.

Según Darmont y Pino (2016), en su tesis “Metodología para Diagnosticar el Equilibrio entre la Carga Laboral y el Desempeño”, indican que su trabajo tuvo el objetivo de desarrollar una metodología que logre un equilibrio entre la carga laboral y el desempeño, la población de este estudio estuvo conformada por la totalidad de colaboradores de nivel operativo de la

Dirección General de Administración de la Universidad Cayetano Heredia. El problema observado radica en la inferencia de que la evaluación del desempeño no es tomada en cuenta, y, que la organización del trabajo no está bien distribuida o asignada. También toma en cuenta el contexto económico de la época para establecer el balance de oportunidades que tienen las empresas en este país. Su metodología abarca tres campos de análisis, la carga laboral, la evaluación de desempeño y el análisis entre carga laboral y desempeño, para esto, su principal método de medición fue un cuestionario de 12 preguntas para evaluar los sentimientos de los colaboradores de acuerdo al trabajo que se le asignaba, creando dos grupos con características marcadas como grupo con y sin carga laboral excesiva.

Se pudo terminar esta investigación con las siguientes conclusiones principales, en primer lugar, se pudo establecer la relación entre carga laboral y desempeño, se localizó un desequilibrio entre la carga laboral y el desempeño, también, La inadecuada asignación de tareas y actividades son situaciones directamente relacionadas con otros procesos de la administración de personal como: reclutamiento y selección, capacitación, desarrollo del personal, y por otro lado, para algunos trabajadores, el exceso de carga laboral ha originado un grave daño a su calidad de vida, esto se puede traducir también, en el hecho de que su dedicación a sus labores termine quedando muy por encima de otros intereses, su cuidado personal o su familia y amigos, esta presión exige mucho de su individuo a nivel físico y mental, se termina produciendo una grave situación de agotamiento que suele perdurar incluso luego de dejar su centro de labores para intentar darse un merecido descanso.

Figuroa (2022), en su trabajo titulado “Relación del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de un Canal de Señal Abierta Lima – Perú 2021”, quiere demostrar como el estrés producido por la carga laboral impuesta sobre los trabajadores afecta su

desempeño, sumado también al efecto que ya tenía la Pandemia de COVID-19 sobre la organización que se está analizando.

Es una investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental y las variables de esta investigación son Estrés Laboral y Desempeño se utilizaron una variedad de referencias bibliográficas para complementar el desarrollo de este trabajo, el instrumento que se utilizó para medir los resultados de las preguntas realizadas como complementar esta investigación fue la Escala de Likert, se tomaron 60 preguntas divididas en 30 para cada variable, con una muestra de 51 trabajadores para una población total de 87 en el área de Gerencia Técnica de Operaciones en el canal en el cual se realizó esta investigación.

Al finalizar, se concluyó a través de una prueba de correlación de Spearman (relación significativa inversa (<0.05) y grande (-0.936)) de que el estrés laboral se relacionaba inversamente con la variable desempeño, además las dimensiones del estrés laboral, como la sobrecarga laboral y el cansancio emocional también estaban relacionadas de manera inversa con el desempeño (relación significativa inversa (<0.05) y grande (-0.727)), esto es mejor explicado mediante el ejemplo “Si suben los niveles de estrés laboral, bajan los niveles de desempeño”, esto a su vez afecta en las operaciones de producción de la organización, ya que su *output* se vería disminuido, especialmente demostrado en los procesos de edición de programas televisivos, producto principal del canal de señal abierta que se está investigando. La variable Estrés Laboral también se ve afectada por sus dimensiones, especialmente, la sobrecarga laboral que también esta inversamente relacionada con el desempeño, a más sobrecarga más afectado se ven los procesos productivos en la labor de los empleados de esta empresa.

Así mismo, también afectan al desempeño el excesivo control de las autoridades de la empresa, la falta de reconocimiento profesional, la falta de apoyo organizacional y el cansancio emocional.

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que se concluye que el estrés laboral no es un fenómeno que puede desaparecer, pero se pueden tomar medidas paliativas para reducirlo, por otro lado, también se crean medidas para mejorar el desempeño de los trabajadores mediante la formulación de estrategias que los motiven, reconozcan y apoyen, ya que son el factor principal que rige los procesos productivos de la organización para la cual trabajan.

Susanibar (2021), describe la relación entre la sobrecarga laboral y el estrés del personal en su trabajo titulado “Carga Laboral y el Estrés del Personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020”, el objetivo de su investigación es demostrar como la Carga Laboral influye en estrés de los trabajadores del área de Gerencia de Desarrollo Humano de la municipalidad mencionada con anterioridad.

La metodología de esta investigación es aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental con una muestra de 93 trabajadores y un enfoque mixto, con una validación del instrumento con Alfa de Cronbach obteniendo 0,844 y 0,869. Se realizó una prueba de normalidad que permitió el uso de la prueba estadística de Rho de Spearman obteniéndose una significación de 0.000 y una correlación al 0.736, al ser mayores de 50 se pudo utilizar también la prueba de Kolmogorov – Smirnov.

El resultado principal demuestra que las altas cargas laborales afectan a los trabajadores a nivel físico y mental causando un estrés laboral muy elevado, lo que significa que no pueden desempeñarse o desenvolverse bien en sus funciones mientras se mantengan en su centro de labores.

Esta investigación plantea una serie de recomendaciones, entre ellas están un enfoque en la ergonomía para los espacios en los que conviven los trabajadores en su día a día, además se promueven los talleres de capacitación en un intento de facilitar el trabajo que se tiene que realizar, así como se promueve una mejora en el clima organizacional para mejorar la motivación dentro de esta institución pública, una vez más, se implica que el estrés laboral no puede desaparecer si no, solo se puede tratar con métodos destinados a reducirlo.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Rojas y Arteaga (2021) con su trabajo “Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre estrés y desempeño laboral, esta investigación fue descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental y transversal, para la recolección de los datos se utilizó una encuesta, fue validada a través de juicio de expertos y utilizó una técnica de análisis de datos estadística descriptiva.

Nos indica que, a través de los cambios tecnológicos y sociales de estas últimas décadas, el estrés se ha convertido en un factor común dentro de todo ámbito laboral, afectando la salud de los trabajadores a corto, mediano y largo plazo, además de que se pueden manifestar todo tipo de conductas que afecten al desempeño debido a los niveles de esta variable, lo que se puede traducir en un impacto significativo dentro de las organizaciones.

Al analizar los resultados obtenidos, se puede concluir gracias al coeficiente de correlación de Pearson de 0,86, que existe una relación fuerte entre ambas variables, por lo tanto, se comprueba que el estrés laboral debido a la carga laboral afectan el desempeño de los trabajadores de esta organización, y por lo tanto, se recomienda la redistribución de las

actividades laborales la mejora del clima organizacional, implementar programas de motivación, realizar pruebas regulares de estrés, e implementar programas que mejoren los incentivos y la remuneración que reciben los trabajadores.

Báez et al. (2019) en su investigación titulada “Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en Bogotá”, tratan de hallar y justificar la relación entre los efectos de la carga laboral en el desempeño de los trabajadores de empresas del sector bancario, indican que debe existir una buena distribución de las cargas de trabajo en una compañía, ya que la falta de medidas para garantizar este estado, desencadenarían efectos negativos no solo en el desempeño general de la empresa, si no, también en la salud, satisfacción y rendimiento de cada empleado.

Este estudio se desarrolló como un estudio descriptivo, correlacional y cuantitativo, a través de la aplicación de una encuesta a 73 trabajadores del sector bancario, con puestos en compañías ubicadas en Bogotá, Colombia.

Se pudo hallar la relación entre ambas variables, mientras que se ponía a prueba el instrumento utilizado, a través de pruebas estadísticas como confiabilidad a través de alfa de Cronbach y Chi Cuadrado, el resultado de las hipótesis planteadas, además, permitió dilucidar ciertas cuestiones relacionadas a las dimensiones de las variables, como la relación entre los incentivos y el desempeño laboral (significación .020, correlación .271), el cansancio incide en la satisfacción de un trabajador (significación .01, correlación .340), o si el estrés mental también incide en el clima organizacional de una compañía (significación .011, correlación .295), probándose finalmente la validez de las hipótesis del estudio.

Munandar et al. (2019) en su investigación “The Effect of Work Stress, WorkLoad and Work Environment on Job Satisfaction And Its Implication on The Employee Performance of

Aceh Investment And One Stop Services Agency”, buscan relacionar el efecto del estrés laboral, la carga laboral y el ambiente de trabajo en la satisfacción y su impacto en el desempeño de los empleados de una compañía llamada DPMPTSP Aceh en Indonesia, la muestra estuvo constituida por 138 trabajadores de la empresa, los datos estuvieron recolectados a través de un cuestionario y se utilizó un Modelo de Ecuación Estructural para analizarlos. El estudio encontró que el estrés laboral tiene un efecto negativo y significativo en la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados. Por el contrario, tanto la carga de trabajo como el entorno laboral tienen un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados, por lo tanto queda probada la relación entre sus variables.

Además, la satisfacción laboral tiene un impacto positivo y significativo en el desempeño de los empleados.

Andriana et al. (2019) tiene como propósito de su investigación “*Workload and Motivation on Employees Performance Analyzed by Information Technology*” medir la relación entre la carga de trabajo y la motivación en el desempeño de los empleados de varias compañías médicas, a través de un enfoque cuantitativo sumado a métodos e instrumentos como la observación, las entrevistas, cuestionarios, análisis de datos a través de una técnica llamada “Path Analysis”, que también puede ser traducida como “Análisis de Ruta”, que consiste en analizar las relaciones causales a través de la regresión múltiple de hechos.

Al llevarse a cabo estas investigaciones, se pudo encontrar que existía una continua falta de motivación en los trabajadores debido a una alta carga laboral que, a su vez, disminuía su desempeño en las funciones asignadas en su día a día que, por otro lado, también aumentaba la carga mental y por consiguiente el estrés en cada uno de los empleados. Se halló que existe una relación positiva y significativa entre la motivación y la carga de trabajo sobre el desempeño

(35.5%), así también, el efecto de la motivación parcial en el desempeño provee una significativa cantidad de influencia sobre los trabajadores (30.5%), y, se denota que cada persona desea reconocimiento en sus labores por su desempeño.

Finalmente, el efecto parcial de la carga de trabajo sobre el desempeño es solo del 5.46%, lo que indicaría que el bajo desempeño no estaría causado por altas cargas de trabajo, esto estaría explicado por el alto nivel de automatización de labores que poseían las empresas investigadas.

Este trabajo permite hallar la relación entre variables muy relacionadas a las que se utilizan en la investigación actual, por lo tanto, representan un antecedente muy útil con respecto al tema que se está tratando actualmente.

Cabezas (2023) en su investigación enfocada en Gerencia del Personal, “El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud, caso de estudio en un hospital de segundo nivel”, tuvo como propósito principal analizar el estrés laboral y su relación con el personal de esta organización, esta fue una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental y de corte transversal, en la que se utilizó una encuesta para la recolección de datos en una población de 25 personas.

Se pudo encontrar una relación entre ambas variables y se rechaza la hipótesis nula, ya que el coeficiente de correlación de Pearson señala una asociación negativa de -0.08, por lo que se puede afirmar que el estrés laboral si influye negativamente el desempeño del personal de salud de esta organización, además, según los resultados extraídos a través de las preguntas planteadas de la encuesta entregado a los trabajadores del área investigada, también se puede llegar a la conclusión de que el personal llega a cumplir con los estándares necesarios para trabajar efectivamente, y existe una buena relación con el liderazgo, además, es por su alto índice de trabajo en equipo que pueden cumplir con sus labores de una manera satisfactoria.

Se puede afirmar también, que las principales causas de estrés laboral incluyen el exceso en la demanda laboral, insatisfacción por la retribución que se recibe por sus labores y desgaste emocional.

2.2.Bases Teórico-Científicas

2.2.1. Marco Histórico

2.2.1.1.Carga Laboral

Cristancho (2022), expone que el trabajo es reevaluado después de la caída del Feudalismo en el siglo XV, ya que los conceptos de riqueza antes concebidos a partir de la posesión de tierras, ahora pasan hacia al dinero obtenido a través de dos fuentes: en primer lugar, el comercio, y en segundo lugar, los salarios pagados por el trabajo en fábricas. Con el tiempo se formaron zonas donde asociaciones y gremios tomaron tanta fuerza que se convirtieron en una nueva clase social. Se puede decir entonces, que es en la Edad Moderna, donde se da un nuevo concepto al trabajo, ahora considerada una actividad valiosa y se desprecia el ocio.

Con la conquista de América, se da un cambio total al sistema con el que se vivía en este continente, la influencia de Europa trae distintos sistemas económicos, políticos y sociales que alteraron el paradigma de aquellos tiempos.

Por otro lado, al pasar los años, el Renacimiento y posteriormente la Revolución Industrial harían lo propio en Europa, y se vivió en una época en la que la población rural pasaba a formar parte de la población urbana, y el concepto de trabajar también, ahora relacionándose la idea de “emplear” o “hacer trabajar” por una remuneración.

Con la Revolución Industrial, también se redujo la competitividad de la producción artesanal, tomando las fábricas, su lugar en las cadenas de producción, imponiéndose así el trabajo asalariado. Las nuevas máquinas creadas durante esta época mejoran los tiempos de producción y la calidad de los productos, por lo tanto, el trabajador, ahora llamado también asalariado tendría un horario y labores claramente definidas, un modelo que sigue evolucionando hasta la actualidad.

Según Cabrera y Rodríguez (2021), el trabajo fue evolucionando gracias a los avances tecnológicos y científicos a los largo de la historia, la relación “capitalista-asalariado” surge durante esta época, y es en la Segunda Revolución Industrial, desarrollada a partir de 1870, el auge de las principales potencias industriales viene relacionado también con el avance de métodos financieros y procesos de navegación, también surgen sindicatos de trabajadores, organizaciones en los que asalariados luchan en pro de intereses comunes. Acercándonos más a épocas contemporáneas, se puede indicar la existencia de una tercera fase de la revolución industrial, que está determinada por los avances en la tecnología de la información, electrónica y telecomunicaciones que también cambió la naturaleza del trabajo.

Albanesi (2015), sugiere que el crecimiento económico capitalista se funda en una brecha entre aquello que la fuerza de trabajo crea y lo que obtiene, el capitalismo se basa en una relación de clase entre capital y trabajo. En el siglo XX, la idea del Taylorismo aún está en maduración, está cimentada en el fin de maximizar la eficiencia de la mano de obra y aumentar la productividad. Luego de esto Henry Ford, agrega el reconocimiento de que para la producción en masa era completamente necesario el consumo masivo, y, un nuevo sistema de reproducción de la fuerza de trabajo. Con esto, se asientan las bases de lo que se convertiría en el Fordismo, definido como un régimen de acumulación intensiva que vinculaba los aumentos de

productividad obtenidos a través de la economía de escala a nivel productivo, a crecimiento salarial para los trabajadores. Los elementos básicos de ambas ideas durante este siglo fueron la producción en masa a través de nuevas líneas de montaje que permitían la creación de productos más homogéneos, la producción en serie, el control de tiempos, los movimientos cronometrados, la existencia de espacios de trabajo parcelados y la fragmentación de funciones. Hubo dos retos o impedimentos muy grandes para la adopción del Fordismo, el primero es la difícil adaptación de los trabajadores a una jornada rutinaria en la que no eran necesarias habilidades artesanales para los procesos productivos, la segunda, los mecanismos de intervención estatal, se necesitaban nuevas perspectivas sobre el control que ejercía el estado sobre los medios de producción, algo que no se vio hasta los años 50, ya pasada la década de los 30, después de que el capitalismo como se conocía casi colapsara y la Segunda Guerra Mundial, se le dio una gran importancia al aumento de la capacidad de consumo de la población en general y se abandonó la concepción que se tenía del trabajo como el proceso en el cual se producía mercancía solo para ser comprada y vendida. Es el mismo estado, el que se encargó de la construcción de la demanda, a través de seguros de desempleo, leyes de salario mínimo y seguridad social, entre otras medidas.

Las tendencias que aparecieron luego del Taylorismo – Fordismo, se dividieron en dos grandes grupos, el primero con teorías más optimistas que se apoyarían en nuevas tecnologías, flexibilización de jornadas laborales y su organización, la aparición de una nueva sociedad del conocimiento y la posibilidad de lograr un equilibrio entre el capital y el trabajo, para incrementar no solo la productividad, sino también, la calidad de vida de los trabajadores. Por otro lado, también existían otras teorías aún influenciadas por el Taylorismo que tenían como base de la productividad, un control autoritario del trabajo y la prolongación de las jornadas laborales.

Es en las décadas de los 80's y 90's se vieron cambios en las jornadas laborales a través de la globalización, la automatización, las nuevas tecnologías y las políticas neoliberales. Incluso el salario vio un cambio considerable ya no era solamente un medio de compensación y un añadido para crear demanda, ahora también se le pudo añadir una dimensión internacional, que se puede usar también como una medida de que tan competitiva es una economía comparada a los mercados externos.

El salto más fundamental de estos últimos años se ha dado a causa de las tecnologías de la información, las computadoras y otros dispositivos electrónicos, la producción se transformó y se dirigió a un entorno dominado por las computadoras. En las fábricas, tecnologías de automatización, robótica y microelectrónica, fomentaron una tendencia en la que se promovía la reducción del personal y una desconcentración de las actividades. Además, estas nuevas tendencias junto a la globalización, fueron parte importante de la creación en masa de un universo de empresas de tercerización o “subcontratistas”, que dominan el panorama empresarial de estos últimos años.

2.2.1.2.Desempeño

Orozco (2017), se refiere a la evaluación del desempeño como un procedimiento creado hace cientos de años, por lo tanto, no es un fenómeno moderno, debido a los cambios en la sociedad uno de los primeros datos históricos que se conoce de esta disciplina data del siglo XVI, con San Ignacio de Loyola y un sistema para evaluar la actividad de los Jesuitas.

Uno de los primeros hitos, dentro de una compañía tiene lugar en 1813, cuando Robert Owen crea el sistema de Evaluación del Desempeño, que consistía en evaluar a los trabajadores de una empresa con un cubo con distintos colores, que indicaban el buen o mal desempeño del trabajador a ojos de su responsable.

Mazariegos (2016), se remite nuevamente a Robert Owen, y mantiene que este personaje fue el primero en llevar a cabo un proceso de evaluación del desempeño totalmente documentado, en el siglo XIX en pleno auge de la revolución industrial. Anteriormente, los dueños de fábricas medían la productividad de la manera más simple posible, que era contando el número de unidades producidas por las nuevas máquinas y avances tecnológicos introducidos en las fábricas en ese tiempo, ya que no tenían una manera confiable de medir la productividad individual de cada uno de sus trabajadores.

También añade que, posteriormente en el año 1842, el gobierno de los Estados Unidos de América establece una ley por la cual, de manera obligatoria, se instauran procesos anual de evaluación del desempeño de los trabajadores de las empresa, lo que motiva con el tiempo a crear métodos cada vez más innovadores para medir el desempeño de los trabajadores, se empiezan a tomar más en cuenta las competencias y habilidades necesarias para poder formar parte de ciertos puestos de trabajo, además de solo analizar de manera cuantitativa el desempeño de los empleados, por otro lado, se tomaría esta oportunidad para realizar comparativas sobre el perfil de los trabajadores y sus competencias individuales.

Menciona por otro lado, un término acuñado por Peter Drucker en el siglo XX, “Sociedad del Conocimiento”, que se refiere a los cambios y nuevos desafíos que caen en el mundo empresarial, el trabajo manual que caracterizaba a la revolución industrial va quedando atrás, y se empieza a valorar más el trabajo del conocimiento, por ello, la valoración del desempeño de un trabajador resulta más compleja, y, comienzan surgir nuevas variantes de modalidades de evaluación del desempeño, siendo las que terminan destacando la evaluación por competencias y la evaluación por objetivos.

Orozco (2017) también se remite a la historia de la evaluación de desempeño mencionando a Frederick Taylor en 1910, creó un modelo llamado Administración Científica del Trabajo, cuyo foco era alcanzar la mayor productividad posible a través de la eficiencia técnica de los trabajadores, se puede admitir que lo único que le interesaba de ellos es que fueran rápidos en sus tareas para así aumentar la producción. Otro modelo similar por enfocarse en los tiempos de producción fue el de Henry Ford (1930), llamado la Teoría de la Línea de Montaje, aunque su principal desventaja es que deja a los empleados al margen de la ecuación principal, tomando solo en cuenta lo que la empresa consigue hacer utilizándolos. Fue “Hawthorne” el experimento de Elton Mayo en 1920, el que demostró la importancia de involucrarse con los empleados de una compañía, y como su desempeño mejoraría aumentando de ese modo la producción. Fue Estados Unidos en la década de 1920-1930 el pionero de los sistemas para la medición del desempeño, pero con el pasar del tiempo, el resto del mundo se fue poniendo a su nivel. Mientras la sociedad avanza, estos sistemas están quedando desfasados, no obstante, siempre se han realizado constantes mejoras y adaptaciones para ponerlos en un contexto moderno, y este proceso es constante, especialmente en la actualidad con los nuevos avances tecnológicos y la realidad actual.

Rivero - Remires (2019) indica que en las últimas décadas el sistema de evaluación de desempeño más utilizado es el de 360 grados (360°), con el objetivo central de ofrecer retroalimentación de grupo, de todo cliente ya sea interno o externo que tiene contacto con un trabajador. De ella se obtiene conocimiento de todos los actores participantes de la evaluación de desempeño y una información de un alto nivel de precisión del trabajador que ha sido evaluado. Esta evaluación tiene varias ventajas, como la amplitud del conocimiento adquirido, ya que este se obtiene a través de la interacción con varias fuentes que tienen contacto con el evaluado y que

tienen diferentes perspectivas, también, se considera una mayor calidad de la información obtenida, se reducen los sesgos y prejuicios que podrían tener los evaluadores, y, se incentiva al trabajador lo que tendría un efecto directo en su desempeño.

Lejarreta (2018), explica que la historia de esta evaluación empieza en la Segunda Guerra Mundial, pero su uso generalizado comienza en los años 50, en una empresa llamada Esso Research and Engineering Company. Justo a partir de las décadas de los 80 y 90, es utilizado de forma generalizada en el mundo empresarial.

Así como Robert Owen fue pionero de la evaluación de desempeño, Francis Galton también realizó aportaciones a esta disciplina, considerándose como el padre fundador del campo de las diferencias individuales, por su trabajo e interés al medir, cuantificar y describir las diferencias humanas, además, se le atribuye a Wilhelm Wundt el origen del primer estudio de diferencias en tiempo de reacción individual.

Otro experto en el tema que se debe mencionar es Winslow Taylor que intentó aplicar las teorías de Galton y Wundt, para solucionar las problemáticas de la industria mientras trabajaba como ingeniero jefe de la empresa Midvale Iron Works, y señaló que mientras los industriales tenían claridad al saber lo que esperaban de la productividad de una máquina, pero no poseían una visión del panorama completo que representaba la eficiencia de los trabajadores de su organización.

Con esto, finalmente se introdujo el principio de cooperación, en el que se señala que solo con entendimiento y cooperación, se podrían satisfacer las necesidades y deseos de la administración de una organización y de sus trabajadores. Desde entonces, esta evaluación se ha venido desarrollando utilizando la calificación de méritos, y tanto, este conocimiento como su aplicación se ha venido adoptando en organizaciones alrededor de todo el mundo.

Chiavenato (2002), demuestra que estos métodos tienen la misión principal de valorar el desempeño de los trabajadores con respecto a su actual puesto, considera que no solo se evalúa lo que están realizando y como se ejecuta su trabajo, sino que permite apreciar cual es el potencial a futuro del individuo.

2.2.2. Marco Legal

2.2.2.1. De la Empresa y los Empleados

Las normas que reconocen y regulan la Jornada de Trabajo en el Perú son las siguientes:

Artículo 24° de la Constitución Política del Perú; el Decreto Legislativo N°854 (01.10.1996) modificado por la Ley N° 27671 (21.02.2002), el Texto Único Ordenado de la Ley de Jornada de Trabajo, Decreto Supremo N° 007-2002-TR (04.07.2002) y su Reglamento el Decreto Supremo N° 008-2002-TR, que dictan la jornada de trabajo máxima para hombres y mujeres en este país, en un máximo de 8 horas diarias y 48 horas semanales. Además de mencionar las condiciones que rigen al trabajo nocturno, las jornadas atípicas y el sobretiempo, junto a el pago que corresponde.

En Perú también está vigente la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N°29783 y su Reglamento, aprobada por Decreto Supremo N°005-2012-TR que tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en este país, es aplicable a todos los sectores

económicos y de servicios, que comprende a trabajadores tanto públicos como privados y a sus empleadores.

2.2.3. Marco Teórico Científico

2.2.3.1. Variable 1: Carga Laboral

Parra (2003), define a la carga laboral como la utilización de la energía humana a raíz de las actividades laborales, un esfuerzo físico y mental determinado a realizar ciertas acciones, que muchas veces, también se tiende a llevar fuera del ambiente laboral, hacia el hogar de los trabajadores.

La carga de trabajo también es una actividad de riesgo, principalmente por dos aspectos, la demanda de esfuerzo físico y la carga mental que lo acompaña, esto puede llevar a agravar o ralentizar la recuperación de enfermedades producidas en entornos profesionales y otro tipo de enfermedades más comunes. Esto depende de la manera en cómo se controle este factor, cuando existe más fatiga, se aumenta el riesgo de accidentes, pero cuando esta fatiga es controlada a través de diversas regulaciones en el ambiente laboral, esto se traduce en un aumento de productividad y satisfacción con el trabajo.

Canepa (2010), indica que hay una conexión entre carga física y mental, durante la jornada laboral ya que conlleva la movilización simultánea de recursos físicos, intelectuales, emocionales y socio-organizacionales.

Cuixart (1984), define al trabajo como una actividad humana, a través de la cual el individuo transforma la realidad, con su fuerza e inteligencia. Pero, el grado de movilización necesaria para la ejecución de la tarea y los mecanismos físicos y mentales que se ponen en juego durante tal actividad determinan lo que se puede definir como carga de trabajo.

Así mismo, la carga de trabajo viene determinada por la interacción entre el nivel de exigencia necesario para realizar una tarea (ritmo, condiciones ambientales, etc.) y el grado de movilización de un individuo o el esfuerzo que debe realizarse para llevar a cabo una tarea determinado por las características de una persona (edad, experiencia, etc.).

Sebastián et al. (2004), también indican, coincidiendo con otros autores, que la carga laboral es el conjunto de requerimientos físicos y psicológicos a los que se somete un trabajador durante sus labores, y, desde un punto de vista realista, no se va a encontrar un trabajo puramente físico o puramente mental, si no, siempre se van a encontrar ambos aspectos. Por otro lado, también implica que esta carga debe ser considerada un factor de riesgo o peligro organizacional dentro del entorno laboral, ya que viene determinada por dos factores muy importantes, que vienen a ser la exigencia del trabajo y las características del individuo que lo realiza, esto implica que para un mismo trabajo las exigencias pueden ser diferentes dependiendo de las características del trabajador, que determinan su capacidad de respuesta ante ciertos estímulos, cuando estas capacidades son muy distintas a las que se necesitan para cumplir con el trabajo es entonces cuando se puede hablar de carga de trabajo inadecuada, y se añaden dos conceptos más, el primero la sobrecarga cuantitativa que se produce cuando se tienen que realizar muchas

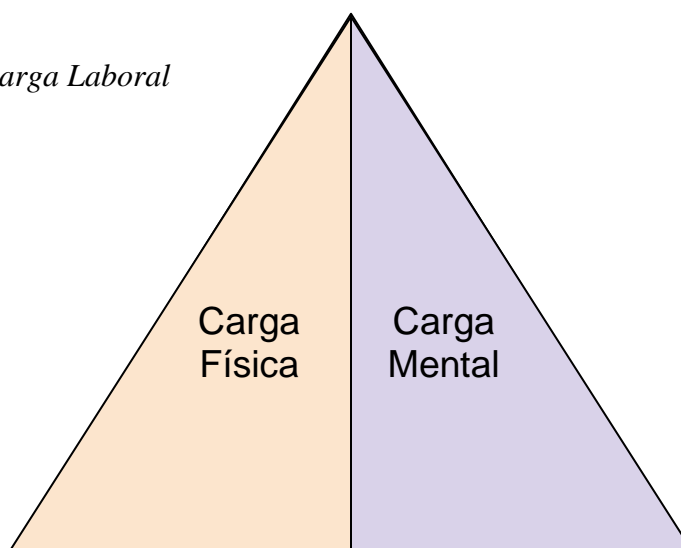
acciones en poco tiempo, debido a un alto volumen de trabajo, a un ritmo de trabajo elevado o a límites de tiempo establecidos. Y, junto a este, también se puede encontrar la sobrecarga cualitativa, que se produce en situaciones en las que la complejidad de las tareas es mucho más alta que el nivel de preparación del individuo que está encargado de realizarlas.

Para Miguel et al. (2021), la carga de trabajo se verá afectada por las exigencias que requiere la tarea que se debe completar, las características a nivel individual de cada trabajador y las condiciones con las que se lleva a cabo el trabajo.

Implica que se debe tener en cuenta dos aspectos muy importantes el físico y el mental.

Figura N° 1

Dimensiones de la Carga Laboral



Dimensiones de la Carga Laboral

Nota: La carga laboral se divide en dos dimensiones la carga física y la carga mental, forman parte de un todo, no puede haber carga laboral sin la participación de ambos aspectos.

2.2.3.1.1. Carga Física de Trabajo

En primer lugar, la carga física es entendida como los requerimientos físicos al que se somete un trabajador durante su jornada de labores, esta se suele dividir entre carga laboral estática y dinámica.

La carga estática es definida como los requerimientos necesarios para realizar un trabajo, está asociada a la postura que se toma a la hora de realizar una tarea y la actividad muscular cuando la contracción de los músculos se hace de forma continua y se mantiene por un largo periodo de tiempo, por otro lado, la carga dinámica está asociada al gasto energético por actividad física y ciertas posturas que pueden causar daños corporales por sobreesfuerzo si se repiten con regularidad, ciertas actividades producen una tensión muscular periódica y variable, normalmente de una duración escasa.

Así también, se toma en cuenta el trabajo muscular para crear indicadores medibles sobre la carga laboral, como ya se sabe, toda actividad genera por sí misma un gasto de energía, y la activación del cuerpo, específicamente del sistema músculo - esquelético para aportar la fuerza necesaria para realizar un movimiento o actividad.

2.2.3.1.2. Carga Mental

A la hora de definir la carga mental, nos podemos referir a los requerimientos intelectuales que un trabajador pueda necesitar a lo largo de su jornada laboral, es decir a su nivel de actividad mental diaria necesaria para cumplir con sus funciones, esta variable se toma más en cuenta en el mundo moderno, ya que la aparición de nuevas tecnologías ha producido un aumento en el requerimiento intelectual necesario para las actividades laborales actuales, aunque de todas maneras no se deja de lado la carga física, ya que una interacción y sinergia entre las dos es necesaria para que se pueda cumplir de forma satisfactoria la actividad laboral.

La carga mental es influenciada por la complejidad de los datos que se manejan, el tipo de información, y también la cantidad de información de la que cada trabajador es responsable, de acuerdo a esto el cerebro recibe estímulos y depende de cada individuo responder ante estos.

Lara (2019), indica que la carga mental ha sido definida por la International Organization for Standardization como la unión de dos aspectos, la presión y la tensión mental. Por su lado, la presión mental, abarca todo tipo de influencia apreciable ejercida por factores externos que afectan a un individuo a nivel mental.

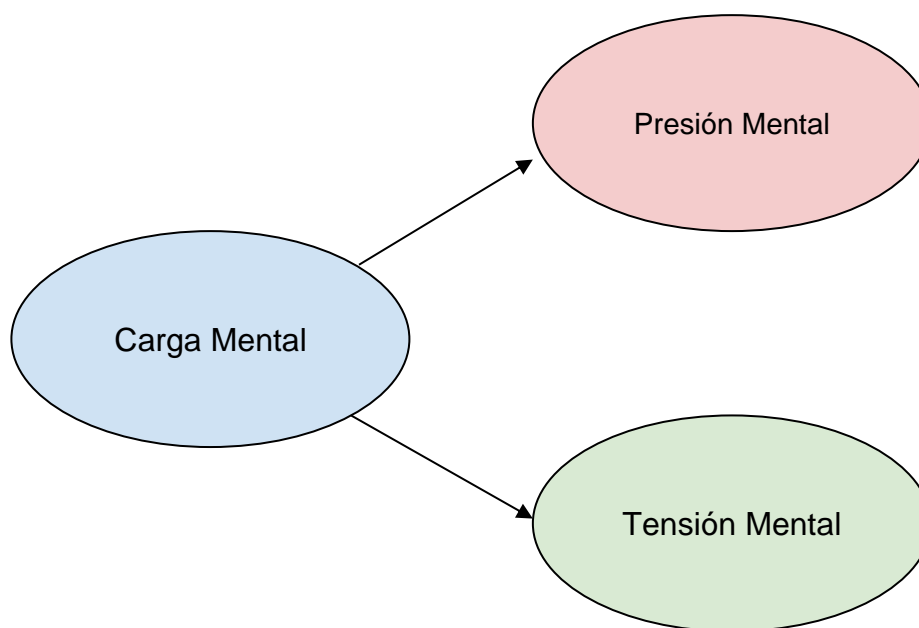
La tensión mental, se define como el efecto inmediato de la presión mental dependiente de su condición o características (Como la edad, fatiga actual, etc.), también se puede definir como el impacto directo de la presión sobre un individuo.

El nivel de presión mental influye en varios aspectos del trabajo y que están vinculados a requisitos para cumplir una tarea como la atención continua, las condiciones físicas y factores psicosociales y de organización. También, influye en factores externos como el comportamiento, las normas culturales, los valores individuales o la noción sobre lo que representa un espacio de trabajo ordenado y apto para las labores.

La carga mental se puede descomponer en tres dimensiones distintas, en primer lugar, estaría la presión total de la tarea que tiene que ver con el tiempo disponible y necesario en cuestión de deadlines para cada tarea, también está la cantidad de recursos de procesamiento que demanda cada tarea, y, por último, los aspectos de orden funcional, como la fatiga y la frustración que un individuo pueda sentir a la hora de realizar sus labores bajo cierto nivel de estrés.

Figura N° 2

Aspectos de la Carga Mental



Nota: Carga mental descompuesta en sus aspectos básicos.

Gonzales y Gutiérrez (2006), exponen que el aumento de la carga mental se debe a los trabajos repetitivos con altas demandas de atención y que implican una alta cantidad de concentración, que son creados por las nuevas tecnologías de nuestro tiempo, estos trabajos a su vez, implican que los individuos no tienen mucho control sobre los resultados que se van a obtener a través de las actividades que realizan, y por lo tanto, se puede incurrir en efectos negativos en su salud mental, además, esta es una causa principal de estrés.

El estrés, como condición no solo afecta el desempeño del individuo mientras realiza las tareas que se le han delegado, sino también su salud incluso más allá de su trabajo y su jornada, en los que se presentan varios efectos a nivel fisiológico y a nivel conductual, que pueden llegar a manifestarse de varias maneras, como comportamiento agresivo y antisocial, tendencia a equivocarse y aumento de los errores, o, incluso con comportamientos perjudiciales para la salud, siendo los más comunes la adicción al tabaco, el abuso de alcohol y otro tipo de drogas.

El mundo moderno, no ha hecho más que incrementar el estrés percibido por los trabajadores, a día de hoy, gracias a la automatización y robotización del trabajo y las actividades, un trabajador promedio percibe que sus funciones se han vuelto mucho más repetitivas y monótonas, además se crea cierto ambiente aislamiento y sumado a la falta de control que cada uno tiene sobre sus resultados, se ha creado un nuevo conjunto de elementos dañinos para la salud.

2.2.3.1.3. Síndrome de Burnout

Axayacatl et al. (2006), lo conceptualizan como un trastorno crónico asociado con una inadecuada forma de afrontar el estrés generado por las demandas psicológicas de las actividades laborales, que producen una variedad de efectos negativos en la calidad de vida de un individuo.

El burnout es fallar y sentirse exhausto debido a la demanda excesiva de energía a la que se somete el cuerpo, causando finalmente inoperancia por la falta de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del ser humano. Además, también afecta a los pacientes de este síndrome de manera mental, presentándose casos de depresión, miedo, aislamiento y ansiedad a causa de esta condición, por otro lado, también puede conducir a actividades de riesgo como las adicciones, la tendencia a culpabilizarse por todo lo que ocurre alrededor y a empeorar el problema, asumiendo cargas más excesivas de trabajo, factor que se muestra como una de las principales causas de estrés en estos individuos.

Son múltiples las consecuencias de este problema, tanto en el ámbito personal como en el de una organización, la persona que padece de esta condición se encontraría en un mayor riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, mayor riesgo de desarrollar adicciones, ausentismo laboral y descuido general de la imagen personal, disminución del rendimiento, alteración de memoria, trastornos de aprendizaje, e inclusive trastornos de índole sexual.

2.2.3.2.Variable 2: Desempeño

Pedraza et, al. (2010), mencionan que el desempeño son las acciones o comportamientos de los empleados, relacionados al cumplimiento de objetivos de una organización. Este puede ser medido en términos de sus competencias o también, la contribución a la empresa en la cual laboran, este desempeño también se caracteriza por su capacidad de ser exitoso o no, según las capacidades del individuo.

Chiavenato (2009), establece que hay cuatro diversos factores que afectan el desempeño de un empleado en su puesto, estos son: Las competencias de una persona, el valor de las recompensas que se le van a dar, la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo y la percepción de la función. También, demuestra la importancia de evaluar el desempeño, mencionando que cada persona necesita recibir una retroalimentación, para realizar los cambios necesarios en su trabajo y disminuir sus errores, haciendo las correcciones correspondientes.

Así mismo, muestra la importancia de la evaluación del desempeño como la calificación que proveedores y clientes internos adjudican a un individuo y sus competencias, y explica que consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones.

2.2.3.2.1. Indicadores de Desempeño

A la hora de definir a los indicadores de desempeño en las organizaciones, Stubbs (2004), menciona que estos son unas herramientas de gestión muy importantes que crean un valor como referencia para establecer una comparación entre las metas que las organizaciones ya han cumplido y el desempeño que se ha logrado, y son imprescindibles para cualquier evaluación de desempeño. Un indicador es definido por la norma ISO 11620 (2014) como una expresión que puede ser numérica, simbólica o verbal usada para caracterizar actividades, en dos términos, cualitativos y cuantitativos, para evaluar el valor de las actividades caracterizadas, así como de los métodos asociados. Stubbs (2004), sin embargo, advierte que estos indicadores de desempeño y su aplicación no garantizan automáticamente calidad en las tareas que se realizan, incluso si son aplicados correctamente, si no, son herramientas complementarias de gestión que permiten desarrollar un método para evaluar el desempeño.

Bonnefoy y Armijo (2005), aclaran el tema, añadiendo que el desempeño se puede definir como la “productividad, calidad, oportunidad, responsabilidad y eficacia” de un servicio ofrecido, esto involucra también aspectos organizacionales y su relación con el entorno. Los definen como medidas que describen cuan bien se están desarrollando un objetivo, proyecto, programa o la gestión de una institución. Además, afirman que estos no son la única herramienta de evaluación existente, también están instrumentos como la información de monitoreo y seguimiento, la evaluación de proyectos y programas, y las auditorías financieras y de desempeño.

Los indicadores tienen dos funciones, la función descriptiva que consiste en aportar información sobre el estado real de un proyecto en específico, y, la función valorativa, que consiste en crear un “juicio de valor”, basado en antecedentes objetivos para definir si el desempeño es o no adecuado.

En suma, con esta herramienta se busca evaluar que tan aceptable es el desempeño de determinado organismo o individuo, para tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión de una actividad.

2.2.3.2.2. Evaluación de Desempeño

Bautista et al. (2020) nos muestran que el desempeño laboral es una disciplina que ha sido estudiada por todo tipo de organizaciones para poder comprender y explicar los diversos factores que inciden en el crecimiento y su efectividad, además, por su propia necesidad de crecer y mejorar para poder mantener sus modelos de negocio a flote en el mercado ya que la competencia cada día es mucho mayor.

La evaluación de desempeño demuestra su importancia al posibilitar a las empresas, analizar el comportamiento de sus trabajadores con respecto a sus labores, para asegurarse que están haciendo su trabajo de acuerdo a los lineamientos a seguir, ya que esto ayudará a afinar la eficiencia, la eficacia y también a la implementación de estrategias para sus planes de mejora continua y para la obtención de resultados en corto, mediano y largo plazo.

Chiavenato (2007), expone que la evaluación de desempeño es una apreciación sobre como cada persona se desenvuelve en las funciones de su puesto de trabajo, y, cual es su potencial en un futuro. Todas estas evaluaciones tienen el papel de estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de un individuo o un conjunto.

La evaluación de desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre monitorean el a los empleados, formal o informalmente. La importancia de estas evaluaciones consiste en la capacidad de detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración de un trabajador en el puesto al que ha sido designado, así como problemas de motivación o identificación de individuos con potencial mayor al que se esperaba, con esto, se permitirá la creación y planificación de estrategias esenciales para cumplir los objetivos de una organización a través de la política de su departamento de recursos humanos.

Los métodos de evaluación de desempeño se pueden dividir en dos categorías: Tradicionales y Modernos.

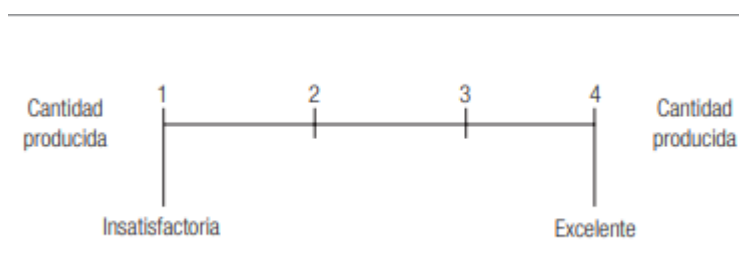
2.2.3.2.3. Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño

2.2.3.2.3.1. Evaluación Mediante Escalas Gráficas

Es el método más simple y ampliamente utilizado, mide el desempeño utilizando factores antes definidos, además, utilizan cuestionarios de doble entrada en el que aparecen líneas horizontales que representan factores de evaluación, y líneas verticales que representan variación en los mismos factores.

Figura N° 3

Escala Gráfica



Nota: Ejemplo de Escala Gráfica. Tomado de Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269) por Chiavenato, I., 2007, McGraw-Hill

2.2.3.2.3.2.Método de Elección Forzosa

Este es un método creado en la Segunda Guerra Mundial y consiste en analizar el desempeño de las personas a través de frases con alternativas de describen el desempeño de un individuo en específico. Cada bloque de preguntas consiste de cuatro elecciones en las que el entrevistado está forzado a escoger solo una, de ahí el nombre. Estas frases son opuestas, en el sentido que hay frases positivas y negativas, se escoge la que mejor aplica, para comprobar si pertenecen a los criterios establecidos según la empresa en base a dos índices, índice de aplicabilidad (Medida en la que se aplica el desempeño) e índice de discriminación (Medida en la que se identifica el desempeño).

Figura N° 4
Elección Forzosa

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
Trabajador: _____							
Puesto: _____ Sección/Departamento: _____							
A continuación encontrará frases del desempeño combinadas en bloques de cuatro. En las columnas laterales, anote una "x" debajo del signo "+" para indicar la frase que mejor describe el desempeño del empleado y del signo "-" para la frase que menos define su desempeño. No deje ningún bloque sin marcar dos veces							
	Núm.	+	-		Núm.	+	-
Sólo hace lo que le mandan	01			Tiene miedo de pedir ayuda	41		
Comportamiento irreprochable	02			Siempre tiene su archivo en orden	42		
Acepta críticas constructivas	03			Baja producción	43		
No produce cuando está bajo presión	04			Es dinámico	44		

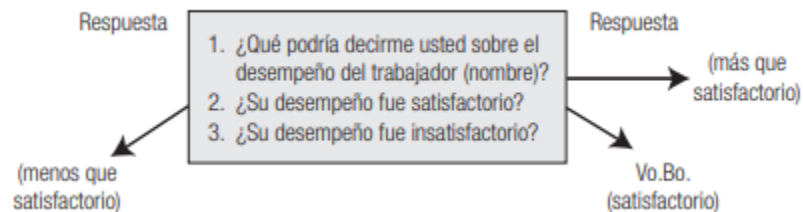
Nota: Ejemplo de Elección Forzosa. Tomado de Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269) por Chiavenato, I., 2007, McGraw-Hill

2.2.3.2.3.3. Evaluación Mediante Investigación de Campo

Está basado en entrevistas que un especialista realiza a los trabajadores, junto a sus superiores inmediatos, se evalúa el desempeño y se encuentran las causas y los orígenes de los problemas que puedan existir, con base al análisis de los hechos y situaciones que se presentan.

Figura N° 5

Investigación de Campo



Nota: Ejemplo de Entrevista de Investigación de Campo. Tomado de Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269) por Chiavenato, I., 2007, McGraw-Hill

2.2.3.2.3.4. Método de Evaluación Mediante Incidentes Críticos

Está basado en el hecho de que el comportamiento humano tiene características extremas que pueden llevar tanto a buenos como a malos resultados, concentrándose en estos, mientras no ve al campo de las características que se podrían considerar nominales. Permite examinar y registrar hechos excepcionalmente positivos y negativos que ocurren con el desempeño de los empleados en el entorno laboral.

Figura N° 6

Incidentes Críticos

Lado rojo:			Lado azul:		
Fecha del hecho	Elemento	Incidente crítico negativo	Fecha del hecho	Elemento	Incidente crítico positivo

<p>Factor de evaluación: Productividad</p> <p>Elemento:</p> <p>A. Trabajó con lentitud B. Perdió tiempo en el período de trabajo C. No inició su tarea con celeridad</p>	<p>Elemento:</p> <p>A. Trabajó con velocidad B. Economizó tiempo al realizar el trabajo C. Inició de inmediato su nueva tarea</p>
---	---

Nota: Ejemplo de Método de Incidentes Críticos. Tomado de Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269) por Chiavenato, I., 2007, McGraw-Hill

2.2.3.2.3.5. Método de Comparación de Pares

En este método se compara a los empleados de dos en dos, con el objetivo a elegir quien tiene mejores resultados correspondiente a su desempeño en diversas variables, como, por ejemplo, la productividad. No es un método muy efectivo y solo se debe usar cuando no existan recursos para utilizar otro tipo de métodos de evaluación.

Figura N° 7

Comparación de Pares

Comparación de los empleados en cuanto a la productividad:	A	B	C	D
A y B		X		
A y D	X			
C y D			X	
A y C	X			
B y C		X		
B y D		X		
Puntuación	2	3	1	0

Nota: Ejemplo de Método de Comparación de Pares. Tomado de Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269) por Chiavenato, I., 2007, McGraw-Hill

2.2.3.2.3.6. Método de Frases Descriptivas

Es una variación del método de elección forzosa, pero en este no se debe escoger solo una frase, en esta se señalan las frases que caracterizan el desempeño del evaluado.

Figura N° 8

Frases Descriptivas

Núm.	Factores de evaluación del desempeño	Sí (+)	No (-)
1.	¿Tiene estudios suficientes para desempeñar el puesto?		
2.	¿Acostumbra estar alegre y sonriente?		
3.	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?		

Nota: Ejemplo de Método de Frases Descriptivas. Tomado de Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269) por Chiavenato, I., 2007, McGraw-Hill

2.2.3.2.4. Métodos Modernos de Evaluación de Desempeño

Las nuevas tendencias en la evaluación de desempeño cambiaron la manera en la que se analizan y organizan los indicadores, entre los principales cambios tenemos la sistematización de los indicadores que visualizan a la empresa como un todo, el cambio de criterios de evaluación para los indicadores, ya que no existen indicadores universales, también, está la unión de indicadores en conjuntos para evitar distorsiones y no afectar criterios de evaluación, como

ejemplo de esto podríamos tener grupos como indicadores financieros, de innovación o internos, por ejemplo.

Se han creado marcos de referencias para estos nuevos métodos con el objetivo de usarlos para comparación y establecer nuevas metas y resultados organizacionales que permitan una visión general de los procesos llevados a cabo en una empresa.

2.2.3.2.4.1.Elemento Integrador de las Prácticas de Recursos Humanos

Sirve para identificar talentos que sostienen el modelo de negocio y se encargan de los resultados finales de los procesos que se llevan a cabo en la organización, monitorea y localiza a estos individuos para separarlos del resto como personas con capacidades diferentes al resto de trabajadores. Este proceso también ayuda a Recursos Humanos, porque les permite apoyar en la inducción de personal y para saber si las personas están bien integradas en sus labores y puestos de trabajo, sus puntos fuertes y débiles y proporciona retroalimentación.

2.2.3.2.4.2.Evaluación por Medio de Procesos Simples y no Estructurados

Se excluyen los antiguos métodos en base a llenar cuestionarios y marcar respuestas, las evaluaciones dejan de ser burocráticas y reglamentadas, estas son el resultado entre el entendimiento del evaluador y el evaluado y no proceden del juicio del superior directo más próximo a un trabajador, en esta, dos partes comparten información, por una parte, para alcanzar el crecimiento profesional, por otra, para completar los objetivos organizacionales.

2.2.3.2.4.3.Evaluación del Desempeño como forma de retroalimentación

de las personas

Este es un instrumento de retroinformación que se encarga de proporcionar orientación a los individuos que la requieren, además entre sus funciones están la autoevaluación y autodirección, además, del autocontrol. Para la capacitación de personal, la participación en procesos para lograr resultados y la obtención de logros propuestos.

2.2.3.3. Teorías sobre Desempeño Laboral

Bautista et al. (2020) exponen que el desempeño laboral en sí mismo, son las acciones y conductas adoptadas por los trabajadores para posibilitar el cumplimiento de sus objetivos, para asegurar el éxito de una empresa. Así mismo, están consideradas también las cualidades, capacidades y habilidades de un individuo ya que estas características pueden afectar de manera muy variable los resultados que se puedan obtener en las actividades laborales.

2.2.3.3.1. Desempeño de Tareas

Una dimensión del desempeño laboral es el desempeño de tareas, que es el logro de completar las tareas y responsabilidades individuales, de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están descritos e incluidos en el listado de tareas de cada puesto. Estas actividades técnicas están divididas en dos tipos de comportamiento, el primero tiene vínculos con el proceso de transformación de recursos en productos o servicios, mientras que el otro trata sobre actividades de soporte al núcleo técnico de una organización, o sea, donde se realiza la actividad fundamental de una organización.

2.2.3.3.2. Desempeño Contextual

Se podría mencionar también al desempeño contextual, un término que se origina de las investigaciones de Borman et al. (1993), que también lo denominaron desempeño cívico y se les denomina a comportamientos individuales y que suceden de forma espontánea, en los que se supera con creces los resultados esperados en un puesto de trabajo, algo que es realmente beneficioso para el cumplimiento de los resultados anhelados en una organización, estos son realizados de manera voluntaria y sin necesidad de que se le pida al trabajador actuar de una manera definida, ejemplos de esto pueden ser el hecho de presentarse como voluntario para las tareas o ayudar a los compañeros de trabajo cuando se presenten dificultades.

2.2.3.3.3. Comportamientos Contraproducentes al Desempeño

Por último, así mismo el desempeño puede verse afectado por actividades contraproducentes, Fox et al. (2007), los describe como conductas realizadas bajo la propia voluntad de un individuo que buscan afectar a una organización o a sus miembros, podrían estar dirigidas específicamente a afectar las operaciones de una empresa o a sus intereses, su causa puede tener un amplio espectro desde posibilidades desde simple comportamiento antisocial, hasta represalias contra una empresa por ciertos tratos o antecedentes con un empleado.

2.3. Definición de Términos Básicos

Capital Humano: El valor que generan las capacidades de las personas mediante su experiencia, educación, su capacidad de perfeccionamiento y mejora, así como su habilidad para tomar decisiones y comunicarse con los demás.

Carga Laboral: Utilización de la energía humana en las actividades laborales, representado en esfuerzo físico y mental. (Parra,2003).

Carga Física: Requerimientos físicos al que se somete un trabajador durante su jornada laboral, y que tiene que ver con la postura que toma y la carga que soportan sus músculos para realizar sus actividades. (Miguel et al.,2021)

Carga Mental: Unión de dos aspectos, presión y tensión mental, la primera abarca las influencias ejercidas sobre el cuerpo por factores externos, la segunda, tiene que ver al efecto de estas influencias sumadas a las características o condiciones que un individuo ya posee, como la edad, la fatiga que ya siente, o las condiciones de salud que presenta. (Lara, 2019)

Desempeño: Acciones o comportamientos de los empleados, relacionados al cumplimiento de los objetivos de una organización. (Pedraza et. al, 2010).

Estrés Laboral: Reacción que puede tener el individuo a un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil y que afecta tanto a la mente como al cuerpo, impidiendo el desarrollo normal de las actividades diarias. (Organización Mundial de la Salud, 2004).

Síndrome de Burnout: Trastorno crónico por la incapacidad de afrontar el estrés generado por la demanda mental que causa diversas actividades a las que se somete un individuo, y que producen un efecto negativo para la calidad de vida. (Axacayatl et al.,2006)

Indicador de Desempeño: Medidas que describen cuan bien se va desarrollando un objetivo, proyecto o plan de una institución, aportan información sobre el estado real de un proyecto en específico, y apoya en la creación de un juicio de valor para decidir si el desempeño es adecuado o no. (Bonneyoy y Armijo, 2005)

Evaluación de Desempeño: La calificación que proveedores y clientes internos adjudican a un individuo y sus competencias. (Chiavenato, 2009).

Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral está definida como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo. (Fritzche y Parrish, 2005)

2.4.Estado del Arte

2.4.1. Variable 1: Carga Laboral

Parra (2003), indica que la carga laboral es la utilización de la energía humana en actividades laborales, junto al esfuerzo físico y mental asociado a ciertas acciones, esta carga puede ser llevada incluso fuera de las empresas hasta el hogar de los trabajadores.

La carga laboral puede ser categorizada como una actividad de riesgo, ya que el esfuerzo puede agravar o hacer más lenta la recuperación de afecciones producidas por el entorno de trabajo y otro tipo de enfermedades, también, mientras más fatiga exista aumenta el riesgo de accidentes y errores.

Canepa (2010), demuestra que existe una conexión entre carga física y mental, ya que una jornada conlleva la movilización simultánea de todo tipo de esfuerzos, ya sea físicos o intelectuales.

Cuixart (1984), menciona que el trabajo es una actividad en la que los humanos transforman la realidad que les rodea a través de su fuerza e inteligencia, la carga de trabajo en este sentido es el grado de movilización requerida y los mecanismos físicos y mentales necesarios para ejecutar una tarea, estos son afectados por diversos factores que afectan a un individuo, como la fuerza, la edad, la inteligencia o el grado de instrucción.

Sebastián et al. (2004) también coinciden en que la carga laboral es un conjunto de requerimientos individuales a los que un trabajador se somete durante su jornada, pero, realizan una diferenciación en la que mencionan que ningún trabajo es puramente físico o puramente

intelectual, siempre va a ser una mezcla de esos dos aspectos. Estas cargas deberían ser consideradas a su vez como un factor de riesgo laboral, ya que es determinada por dos factores que vienen a ser la exigencia del trabajo y las características del trabajador, implicando que para un mismo trabajo las exigencias pueden ser diferentes dependiendo de la persona que los realiza.

Cuando un trabajador no cumple con los requisitos en los momentos de realizar sus actividad se introduce el concepto de sobrecarga que puede ser dividido en dos categorías, la primera, sobrecarga cuantitativa que sucede cuando hay demasiadas actividades y se dispone de poco tiempo, por otro lado, también se define a la sobrecarga cualitativa, que se produce cuando un individuo no puede realizar sus labores debido a que su nivel de preparación no es suficiente para completar con éxito actividades muy complejas.

Miguel et al. (2021), indica que la carga de trabajo se verá afectada por las exigencias individuales de una tarea a completar, y que en la carga de trabajo se deben tener en cuentas dos aspectos muy importantes, que se pueden dividir como carga física y mental.

2.4.1.1.Carga Física de Trabajo

Entendida como los requerimientos físicos a los que un trabajador se somete al realizar sus labores, esta a su vez está dividida entre carga laboral estática y dinámica.

La carga laboral estática se define como los requerimientos para realizar un trabajo asociado a la postura que se toma para realizar una tarea, y a las contracciones musculares continuas y que se mantienen por un largo periodo de tiempo.

Así mismo, la carga dinámica está más asociada al gasto energético por actividad física y a ciertas posturas que pueden causar daños por sobreesfuerzo si se repiten con mucha regularidad.

2.4.1.2.Carga Mental

Son los requerimientos intelectuales que un trabajador necesita para completar una tarea y poder cumplir satisfactoriamente con sus funciones, es una variable que se toma más en cuenta debido a los trabajos creados en el mundo moderno, ya que las nuevas tecnologías tienen como requisito cierta capacidad intelectual y un cierto nivel de instrucción para poder interactuar con ellas, la carga mental puede verse influenciada por la complejidad de los datos, el tipo y cantidad de la información.

Igualmente, Lara (2019) nos muestra que la ISO también define a este tipo de carga como la unión de dos aspectos, presión y tensión mental, la presión mental, por su parte, abarca la influencia ejercida por factores externos a un individuo y que le afecta de manera mental, mientras que la tensión mental influye en la actividad laboral y está vinculado con las características físicas, mentales y psicosociales de un trabajador.

Gonzales et. al (2006), exponen que el aumento en este tipo de carga se debe a trabajos repetitivos y con altas demandas de atención y concentración, causadas por el avance de la tecnología en nuestro tiempo, a su vez, los trabajadores no sienten tener el control sobre sus resultados, lo que se puede traducir en problemas de estrés y salud mental.

El estrés, como condición no solo afecta el desempeño laboral, sino también con la salud de un trabajador, se presentan varios efectos a nivel fisiológico y conductual, que se manifiestan a través de ciertos comportamientos, tendencias, o incluso, adicciones nocivas.

La automatización y robotización de las labores cambió la percepción sobre las labores, actualmente, los trabajadores sienten que sus actividades son repetitivas y monótonas, se

ha aumentado la sensación de aislamiento, y, sumada a la sensación de falta de control, se ha contribuido al surgimiento de un nuevo conjunto de elementos dañinos para la salud.

2.4.1.3.Síndrome de Burnout

Axayactl et al. (2006), lo definen como un trastorno crónico que se asocia a una forma inadecuada de afrontar el estrés que es generado por las demandas psicológicas de las distintas actividades laborales, que producen un efecto negativo a nivel físico y mental, que terminan afectando la calidad de vida de un individuo.

Este síndrome es causado por la demanda excesiva de energía a la que se somete el cuerpo en situaciones de estrés, causando finalmente el fallo corporal debido al agotamiento. Por otro lado, la salud mental del paciente se ve deteriorada, presentándose casos en los que se pueden encontrar episodios de ansiedad, depresión, miedo y aislamiento, así mismo también aumentan los comportamientos de riesgo, el descuido general de la imagen personal, una alta probabilidad de desarrollar adicciones e incluso alteración a la memoria y trastornos de aprendizaje.

2.4.2. Variable 2: Desempeño

Pedraza et al. (2006), menciona que el desempeño son acciones o comportamientos relacionados al cumplimiento de objetivos, es medible en términos de competencias individuales o la contribución realizada a una organización.

Chiavenato (2009), establece que hay cuatro diversos factores que afectan el desempeño de un empleado en su puesto, entre estos están las competencias personales, las recompensas, la percepción personal de estas recompensas, y la percepción de importancia de la función. Por otro lado, la importancia de evaluar el desempeño está en la necesidad personal de recibir retro alimentación, para cambiar la forma en la que se trabaja y disminuir los errores cometidos.

2.4.2.1.Indicadores de Desempeño

Para Stubbs (2004), estas son herramientas muy importantes que crean un valor como referencia para comparar los objetivos que una organización ya ha cumplido y el desempeño logrado, estos son imprescindibles para una evaluación de desempeño. La norma ISO 11620 (2014), los define como una expresión que puede tener forma numérica, simbólica o verbal, que se utiliza para caracterizar actividades en términos cualitativos y cuantitativos. Son herramientas complementarias de gestión que permiten desarrollar un método de evaluación pero no garantizan la calidad.

Bonnefoy y Armijo (2005), aclaran la definición de desempeño como la productividad, calidad, oportunidad y eficacia de un servicio, los indicadores son medidas que describen que tan bien se va desarrollando un objetivo o proyecto, mencionan también que no solo existen los

indicadores como herramienta de evaluación, también están el monitoreo, seguimiento y evaluación de proyectos, así como las auditorías financieras. Los indicadores, tienen dos funciones, la descriptiva y la valorativa. Estas herramientas buscan evaluar que tan aceptable es el desempeño de un organismo o individuo determinado, para tomar acciones correctivas y perfeccionar una actividad.

2.4.2.2.Evaluación de Desempeño

Bautista et al. (2020), demuestran que el desempeño laboral es una disciplina estudiada por todo tipo de organización, para comprender y explicar los factores que actúan en su crecimiento y efectividad, para poder mejorar y mantenerse a flote en un mercado cambiante.

Chiavenato (2007), describe que a esta evaluación como la apreciación sobre como cada persona se desenvuelve en sus labores y cual es su potencial a futuro, por otro lado, la evaluación también implica estimular o juzgar el valor de cada trabajador, así como fomentar la excelencia. También, sirve para detectar problemas latentes y hallar soluciones, así como para crear estrategias y planes para cumplir objetivos.

Los métodos de evaluación están divididos en dos categorías, tradicionales y modernos.

2.4.2.3.Métodos Tradicionales

Entre los métodos tradicionales se encuentran métodos como la evaluación mediante escalas gráficas, métodos de elección forzosa, la investigación de campo, método de registro de incidentes críticos, la comparación de pares y la elección de frases descriptivas.

2.4.2.4.Métodos Modernos

Entre los principales marcos de referencia modernos para la evaluación de desempeño están las evaluaciones como elemento integrador de recursos humanos, o por medio de procesos simples no estructurados, que excluyen los métodos tradicionales, también, entre estos marcos se incluye la retroinformación o retroalimentación, que trabaja en conjunto con la autoevaluación y el autocontrol.

2.4.3. Teoría sobre Desempeño Laboral

Bautista et al. (2020) definen al desempeño laboral como las acciones y conductas adoptadas por los trabajadores para hacer posible el cumplimiento de objetivos, esta es variable de acuerdo a las características y habilidades de un individuo.

2.4.3.1.Desempeño de Tareas

Es una dimensión del desempeño laboral, es el logro de completar satisfactoriamente las tareas que han sido delegadas, de acuerdo a las capacidades y conocimientos detallados en la descripción del puesto de un trabajador. Estas actividades están a su vez en dos tipos de comportamiento, el primero tiene que ver con los procesos transformativos en las labores habituales, el segundo está más vinculado a las actividades de soporte para el núcleo técnico de una organización.

2.4.3.2.Desempeño Contextual

Esta teoría está basada en las investigaciones de Borman et al. (1993), que también lo denominaron desempeño cívico, y, se les denomina así a los comportamientos espontáneos en los que se supera con creces los resultados esperados, o, se demuestra actitudes totalmente voluntarias que ayudan a cumplir las metas de una empresa.

2.4.3.3.Comportamientos Contraproducentes al Desempeño

Fox et al. (2007), denominaron así a conductas volitivas que buscan afectar a una organización o a sus miembros, existe un amplio espectro de causas que pueden desencadenar en este tipo de comportamientos, por lo tanto, los empleadores siempre están en la búsqueda de formas para mantener alta la moral de sus trabajadores.

2.4.4. Importancia

Teniendo todo esto en cuenta, es prudente decir que la importancia del conocimiento teórico sobre las variables carga laboral y desempeño, radica en la necesidad que tienen todas las organizaciones de conocerse a sí mismas, tan bien como deberían conocer todos los factores externos que podrían afectarlas.

Los trabajadores representan una pieza fundamental para todas las empresas, ya sea en el correcto funcionamiento de sus principales labores productivas, así como en las labores de soporte, para así poder mantener a flote una organización en un mercado perpetuamente cambiante, como es el de nuestros tiempos, y así mismo, poder asegurar su crecimiento, por lo tanto, es fundamental respetar y tener en cuenta las necesidades de los trabajadores, para evitar no solo problemas físicos o mentales, sino también, un descenso drástico del desempeño.

Es por esto, que se deben formular estrategias y crear planes para mantener la buena salud y moral de los trabajadores, que representan como un todo, una pieza fundamental para el funcionamiento de una compañía, para así, mantener el máximo desempeño laboral posible, y, asegurar el éxito a través de la excelencia.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos

3.1.1. Hipótesis General

-La carga laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

Hipótesis General Nula

-La carga laboral no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

3.1.2. Hipótesis Específicas

-La capacidad de procesamiento mental se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

-La energía y recursos se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

-La producción se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

-La cantidad de tareas se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

Hipótesis Específicas Nulas

-La capacidad de procesamiento mental no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

-La energía y recursos no se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

-La producción no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

-La cantidad de tareas no se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

3.2.Las variables de estudio y su operacionalización

Las variables de esta investigación fueron dos: En primer lugar, tenemos a la “Carga Laboral” definida por Hartland y Staveland (1988) como la relación entre un grupo de trabajadores y los recursos que demandan sus. Por otra parte, la segunda variable es “Desempeño”, que según Palaci (2005) es el valor que un trabajador espera aportar a una organización, y, Chiavenato (2000), la define como el comportamiento de los trabajadores en búsqueda del cumplimiento de los objetivos fijados.

3.3.Matriz de operacionalización de las variables

TABLA N° 2

Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición	Ítem
Carga Laboral	Hartland y Staveland (1988) la define como la relación entre un grupo de trabajadores y los recursos que demandan sus tareas.	Recursos utilizados para realizar las actividades de la empresa y cumplir con los objetivos establecidos	Capacidad de Procesamiento Mental	1. Resolución de Problemas 2. Complejidad de Información 3. Fatiga Percibida	Encuestas - Escala de Likert	- P1 - P2 - P3
			Energía y Recursos	1. Eficiencia de Energía 2. Horas de Trabajo 3. Desgaste de los empleados		- P4 - P5 - P6
			Producción	1. Horas Hombre 2. Cantidad de		- P7 - P8

				Personal 3. Nivel de Producción		- P9
			Cantidad de Tareas	1. Complejidad de las tareas 2. Frecuencia de las tareas 3. Cumplimiento de objetivos		- P10 - P11 - P12
Desempeño	Palaci (2005) indica que el desempeño es el valor que se espera aportar a una organización dentro de un periodo de tiempo establecido Chiavenato (2000) es el comportamiento de los trabajadores en busca de cumplir objetivos fijados	Valor aportado por el colaborador dentro de sus horas de trabajo	Rendimiento	1. Número de Tareas 2. Satisfacción de Colaboradores 3. Calidad del Trabajo	Encuestas - Escala de Likert	- P13 - P14 - P15
			Trabajo en Equipo	1. Nivel de Cooperación 2. Nivel de Comunicación 3. Nivel de Participación		- P16 - P17 - P18
			Lealtad	1. Satisfacción de Empleados 2. Compromiso de Empleados 3. Incentivos		- P19 - P20 - P21
			Determinación	1. Cumplimiento de Objetivos 2. Cumplimiento de Plazos		- P22 - P23

3.4. Matriz lógica de consistencia

TABLA N° 3

Carga Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores Administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la carga laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en Lima 2023?	Determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, EN Lima 2023	La carga laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023	V1: Carga Laboral	Capacidad de Procesamiento Mental	1. Resolución de Problemas	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal Método: Hipotético-Deductivo
					2. Complejidad de Información	
					3. Fatiga Percibida	
				Energía y Recursos	1. Eficiencia de Energía	
					2. Horas de Trabajo	
					3. Desgaste de los Empleados	
				Producción	1. Horas - Hombre	
					2. Cantidad de Personal	
					3. Nivel de Producción	
				Cantidad de Tareas	1. Complejidad de Tareas	
					2. Frecuencia de	

					Tareas	Población: 100 trabajadores de Flinslaw Muestra: 80 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
					3. Cumplimiento de Objetivos	
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿De qué manera la capacidad de procesamiento mental se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	Determinar la relación entre la capacidad de procesamiento mental y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW 2023.	La capacidad de procesamiento mental se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023	V2: Desempeño	Rendimiento en la Tarea	1. Número de Tareas	
					2. Satisfacción de Colaboradores	
					3. Calidad de Trabajo	
¿De qué manera la energía y recursos se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	Determinar la relación entre la energía y los recursos con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023	La energía y recursos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023		Trabajo en Equipo	1. Nivel de Cooperación	
					2. Nivel de Comunicación	
					3. Nivel de Participación	
¿De qué manera la producción se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	Determinar la relación entre la producción y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023	La producción se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023		Lealtad	1. Compromiso de los Colaboradores	
					2. Satisfacción de los Colaboradores	
					3. Calidad de Incentivos	
¿De qué manera la	Determinar la relación entre la cantidad de	La cantidad de tareas se relaciona significativamente con el			Determinación	1. Cumplimiento

cantidad de tareas se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	tareas y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023	desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023			de Objetivos 2. Cumplimiento de Plazos	
---	---	---	--	--	---	--

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO

4.1. Tipo y método de investigación

4.1.1. Tipo: Aplicada

Hernandez (2014), expresa que la investigación aplicada cumple con el propósito fundamental de resolver problemas, esta es una herramienta de carácter universal. Ideada para conocer lo que nos rodea.

Por otro lado, Baena (2017), indica que este tipo de investigación puede aportar hechos nuevos, concentra su atención en las posibilidades de llevar las teorías generales a la práctica, para solucionar los problemas de los hombres y la sociedad.

Esteban (2018) explica, que esta investigación también puede llamarse tecnológica, porque no está constituida sólo por conocimiento puro, si no también tecnológico.

4.1.2. Método

Hernández (2014), fundamenta que el método hipotético - deductivo establece teorías y preguntas iniciales en la investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba usando los métodos de investigación que sean apropiados para el caso. Mide las variables, analiza los indicadores que se pueden medir, y establece sus propias conclusiones. Si los resultados comprueban las hipótesis, se genera confianza en la teoría, si no, es refutada y se descarta para buscar mejores.

4.2. Diseño específico de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, porque se observan situaciones ya existentes que no fueron provocadas intencionalmente y cuyas variables están fuera del control del investigador.

4.2.1. Corte

Esta investigación tuvo un corte transversal, ya que los datos se recolectan en un solo punto determinado en el tiempo. Hernández (2014), sugiere que este diseño de investigación es como “tomar una foto” del momento en el que pasaron los hechos que se investigan, su propósito es describir las variables y analizarlas en un momento dado.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Hernández et al. (2018), la definen como la conformación de un conjunto de unidades elementales de información, que comparten determinadas características que les convierte en objetos de interés para un estudio.

El presente proyecto, define como su población al total de trabajadores de la firma legal que se va a estudiar, la población total consta de 100 individuos.

4.3.2. Muestra

Hernández et al. (2018), explican que la muestra se comprende como un subgrupo significativo de la población, a su vez, el muestreo probabilístico en una técnica estadística que permite la determinación de tamaño ideal para la captura de la información en la población.

En este proyecto se empleará un muestreo probabilístico para la recolección de información, utilizando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

En esta ecuación, “Z” representa al nivel de confianza (1.96), “e” es el margen de error de 5%, la probabilidad de éxito y fracaso está representada por “p” y “q” y están divididas en una misma proporción de 50% cada una, por otro lado, “N” es que total de la población (100 trabajadores)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 100}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{96.04}{1.2079} = 79.5098932 \approx 80$$

De esta manera, reemplazando los datos, obtenemos que la muestra se encuentra conformada por 80 trabajadores de la empresa durante 2023.

4.4. Instrumentos de obtención de datos

La recolección de datos se llevó a cabo a través de la toma de encuestas de participación voluntaria, previamente formuladas y de manera virtual en los trabajadores de esta firma legal.

Se les proporcionó un enlace de Google Forms, en las que se les ofreció instrucciones claras para rellenar este cuestionario.

Esta encuesta no es extensa, ya que se le tuvo consideración al tiempo del cual disponen los participantes, así también se evitó que se marque de forma aleatoria, situación que ocurriría si la encuesta fuera demasiado larga y tediosa.

La presente investigación se ha realizado mediante un cuestionario virtual con 23 preguntas, enviado a los trabajadores de FLINSLAW, a través del envío de un correo conteniendo un enlace de Google Forms.

Dimensiones de Carga Laboral

Estas son las preguntas que se presentaron en la sección correspondiente a la variable carga laboral.

TABLA N° 4

Dimensiones e Indicadores de la Variable Carga Laboral

Dimensión	Indicadores	Número de Pregunta
Capacidad de Procesamiento Mental	Resolución de Problemas	Pr. 1
	Complejidad de Información	Pr. 2
	Fatiga Percibida	Pr. 3
Energía y Recursos	Eficiencia de Energía	Pr. 4
	Horas de Trabajo	Pr. 5
	Desgaste de los Empleados	Pr. 6
Producción	Horas - Hombre	Pr. 7
	Cantidad de Personal	Pr. 8
	Nivel de Producción	Pr. 9
Cantidad de Tareas	Complejidad de las tareas	Pr. 10
	Frecuencia de las Tareas	Pr. 11
	Cumplimiento de Objetivos	Pr. 12

Dimensiones de Desempeño

Estas son las preguntas que se presentaron en la sección correspondiente a la variable desempeño.

TABLA N° 5*Dimensiones e Indicadores de la Variable Desempeño*

Dimensión	Indicadores	Número de Pregunta
Rendimiento en la Tarea	Número de Tareas	Pr. 13
	Satisfacción de los Colaboradores	Pr. 14
	Calidad del Trabajo	Pr. 15
Trabajo en Equipo	Nivel de Cooperación	Pr. 16
	Nivel de Comunicación	Pr. 17
	Nivel de Participación	Pr. 18
Lealtad	Compromiso de los Colaboradores	Pr. 19
	Satisfacción de los Colaboradores	Pr. 20
	Incentivos	Pr. 21
Determinación	Cumplimiento de Objetivos	Pr. 22
	Cumplimiento de Plazos	Pr. 23

Escala de Likert

Se empleó en cada una de ellas, una escala de Likert que va desde el 1 al 5, donde cada escala representa lo siguiente:

TABLA N° 6*Interpretación Escala de Likert*

5	Muy Alto
4	Alto
3	Medio / Neutro
2	Bajo
1	Muy Bajo

4.4.1. Validez del Instrumento

El presente instrumento ha sido validado a través de juicio de expertos, en el cual 03 expertos aprobaron las preguntas.

TABLA N° 7

Validez del Instrumento por Expertos

Nombre de Experto	Especialidad	Correo
Renzo Minchola	Logística	renzo.minchola@urp.edu.pe
Carlos Mendez	Gestión Empresarial	carlos.mendez@urp.edu.pe
Jorge Escalante	Marketing	jorge.escalante@urp.edu.pe

4.4.2. Confiabilidad del Instrumento

Hernandez et al. (2014) definen a la confiabilidad como el grado en el que un instrumento produce resultados de manera consistente, lo que quiere decir que, las mediciones en sus diferentes aplicaciones nos dan los mismos resultados.

En este sentido, la confiabilidad de este cuestionario se comprobó mediante la realización de pruebas para hallar el coeficiente Alfa de Cronbach, que puede oscilar entre 0 y 1, en el cual 0 representa nula confiabilidad, y 1 indica que todos los ítems son totalmente consistentes. Se puede decir, según su definición que este coeficiente indica que tan bien las preguntas en una escala se correlacionan entre sí.

Según el criterio de George y Mallery (2003), se sugieren estas recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

TABLA N° 8

Interpretación Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia
$0.9 \leq \alpha \leq 1$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.89$	Bueno
$0.7 \leq \alpha < 0.79$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.69$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.59$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Nota. Adaptado de “George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon”

Se han considerado los resultados de los cuestionarios realizados por 80 trabajadores de FLINSLAW, compuesto de 23 preguntas para realizar el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS para manifestar la confiabilidad del instrumento.

TABLA N° 9*Resumen de Procesamiento de Datos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100
	Excluido	0	0
	Total	80	100
a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

TABLA N° 10*Estadísticas de Fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.780	23

En la tabla N°09 observamos que el coeficiente de Alfa de Cronbach representa un 0.779, teniendo como resultado que la confiabilidad del instrumento es aceptable.

La validez del instrumento ha sido realizada a través del juicio de 3 expertos con una gran trayectoria y experiencia, especializados en Logística, Gestión Empresarial y Marketing, como se muestra en la tabla N°10, y a través del Alfa de Cronbach, que nos demuestra la fiabilidad del cuestionario construido para esta investigación.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Hernández (2014), explica que un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a las variables que se quieren medir.

En esta investigación se utilizaron herramientas ofimáticas como Microsoft Excel y SPSS, para graficar y organizar los datos obtenidos a través de los cuestionarios realizados gracias a las facilidades brindadas por *Google Forms*.

Estos cuestionarios tuvieron preguntas cerradas que serán codificadas y contabilizadas a través de una escala de Likert, desarrollado por Rensis Likert en 1932, que consiste en un conjunto de ítems presentados en una escala, a participantes a los que se les pide una reacción, estas puntuaciones luego se suman, obteniéndose finalmente un total con el que se permite una evaluación del juicio de cada persona dependiendo de la variante.

Este proyecto de tesis ha empleado un solo cuestionario como instrumento de recolección de datos, para medir las percepciones respecto a dos variables, la carga laboral y el desempeño, en este caso se utilizó una escala tipo Likert clasificada del 1 al 5, donde “1” representaba un total desacuerdo con el enunciado, “2” un desacuerdo, “3” una respuesta neutral, “4” una respuesta en la que el participante está de acuerdo con lo que ha leído, y finalmente “5” que representa una respuesta que indica que el participante está totalmente de acuerdo con el resultado.

El procedimiento para validar y en el presente estudio fue la recolección de la información obtenida del instrumento (cuestionario), la cual se descargó en una matriz tripartita en el programa Excel y se analizó con el programa SPSS.

Para realizarlo, se llevó a cabo el análisis con la prueba Chi – Cuadrado de Pearson y el coeficiente de contingencia para cuantificar la correlación entre las diversas variables y dimensiones del estudio, Quevedo (2011), explica que la prueba de Chi-Cuadrado sirve para someter a pruebas hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias, comparándolas con frecuencias esperadas para probar hipótesis nulas. En otras palabras, esta prueba es usada para descubrir si hay una relación entre dos variables categóricas.

Para poder usar esta prueba es necesario que se cumplan dos condiciones, en primer lugar las dos variables deben estar medidas a nivel ordinal o cardinal, y, la variable debe consistir en dos o más grupos independientes, para interpretar los resultados se utiliza el valor presentado en SPSS como “Significación Asintótica Bilateral”, la hipótesis nula es rechazada si este valor es <0.05 (Menor a 0.05), en caso contrario (>0.05) las variables no guardan relación entre sí.

Benites (2022), indica que el coeficiente de contingencia representado en las medidas simétricas de SPSS es un coeficiente de asociación que indica si dos variables o conjuntos de datos son independientes o dependientes entre sí, para comprender estos valores debemos tener en cuenta que es una medida aproximada y no cuantifica la dependencia de una manera exacta, así, si este contingente está cerca de cero o igual a cero, las variables son independientes entre sí y no hay asociación entre ellos, pero, si este está lejos de cero, existe alguna relación, por lo tanto, mientras más cerca de una la asociación será aún mayor.

Existen múltiples interpretaciones para la contingencia que aparecerá en las medidas simétricas y cada una varía en función al campo de estudio y el contexto, como

Figura N° 9

Estadísticas de Fiabilidad

tal es el caso que se demuestra en la siguiente figura.

Interpretation of the Pearson's and Spearman's correlation coefficients.

Correlation Coefficient		Dancey & Reidy (Psychology)	Quinnipiac University (Politics)	Chan YH (Medicine)
+1	-1	Perfect	Perfect	Perfect
+0.9	-0.9	Strong	Very Strong	Very Strong
+0.8	-0.8	Strong	Very Strong	Very Strong
+0.7	-0.7	Strong	Very Strong	Moderate
+0.6	-0.6	Moderate	Strong	Moderate
+0.5	-0.5	Moderate	Strong	Fair
+0.4	-0.4	Moderate	Strong	Fair
+0.3	-0.3	Weak	Moderate	Fair
+0.2	-0.2	Weak	Weak	Poor
+0.1	-0.1	Weak	Negligible	Poor
0	0	Zero	None	None

The naming on the 1) Left: Dancey & Reidy,⁴ 2) Middle: The Political Science Department at Quinnipiac University, 3) Right: Chan et al.⁵

Nota. Adaptado de “User’s guide to correlation coefficients”, por H. Akoglu, 2018, *National Library of Medicine* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6107969/table/tbl1/?report=objectonly>

La política es una ciencia social que tiene mucho en común con la administración, a la hora de asegurarse del cumplimiento de objetivos y la toma de decisiones en una organización o sociedad en general, por lo tanto se utilizará el modelo del Departamento de Ciencias Políticas de la universidad de Quinnipiac para interpretar los resultados de esta investigación.

TABLA N° 11*Interpretación de Coeficientes de Contingencia*

0.00 - 0.10	No hay asociación o asociación muy débil
0.10 - 0.30	Asociación débil
0.30 - 0.50	Asociación moderada
0.50 - 0.70	Asociación moderadamente fuerte
0.70 - 0.90	Asociación fuerte
0.90 - 1.00	Asociación muy fuerte o completa

Nota. Adaptado de “User’s guide to correlation coefficients”, por H. Akoglu, 2018, *National Library of Medicine* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6107969/table/tbl1/?report=objectonly>

Es importante tener en cuenta que la tabla de interpretación puede variar y depende del contexto del estudio.

4.6.Procedimiento de ejecución de estudio

La presente investigación se llevó a cabo mediante el proceso de la ejecución de las siguientes etapas:

- i. Identificación del problema (diagnóstico, pronóstico, control de pronóstico)
- ii. Determinación de las variables de estudio, dimensiones e indicadores
- iii. Búsqueda y elaboración del marco teórico (antecedentes de investigación, marco histórico, marco legal, marco teórico, síntesis)
- iv. Elaboración de la matriz de consistencia, operacionalización
- v. Elección de la población y la muestra
- vi. Elaboración y validación del instrumento por juicio de expertos
- vii. Recolección de datos
- viii. Análisis de los resultados
- ix. Elaboración del informe final
- x. Sustentación de las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos:

A continuación, se procederá a mostrar tablas y figuras que contribuirán al análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario completado por los trabajadores de The Florida Insurance Law Group (FLINSLAW).

5.1.1.1. Resultados Sociodemográficos

TABLA N° 12

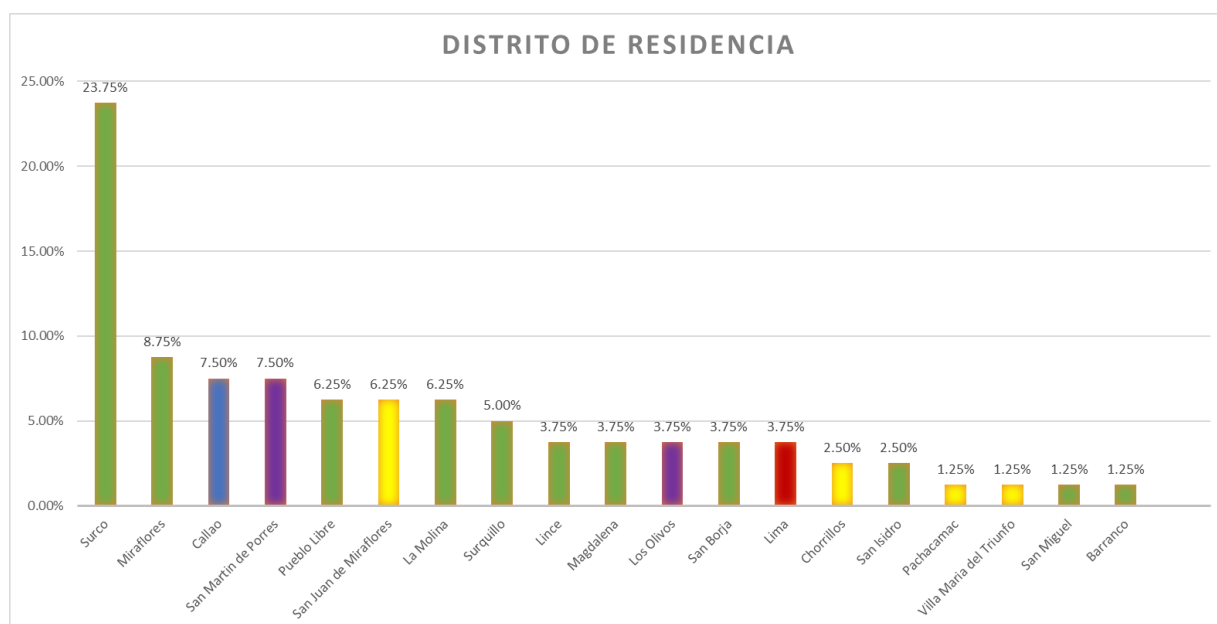
Distrito de Residencia

	Frecuencia	%
Surco	19	23.75%
Miraflores	7	8.75%
Callao	6	7.50%
San Martin de Porres	6	7.50%
Pueblo Libre	5	6.25%
San Juan de Miraflores	5	6.25%
La Molina	5	6.25%
Surquillo	4	5.00%
Lince	3	3.75%
Magdalena	3	3.75%
Los Olivos	3	3.75%
San Borja	3	3.75%
Lima	3	3.75%
Chorrillos	2	2.50%
San Isidro	2	2.50%
Pachacamac	1	1.25%

Villa Maria del Triunfo	1	1.25%
San Miguel	1	1.25%
Barranco	1	1.25%

Figura N° 10

Distrito de Residencia



En la Tabla N°12, Figura N°10, podemos observar que un 23.75% del total de 80 empleados encuestados, pertenecen al distrito de Santiago de Surco, un 8.75% pertenecen al distrito de Miraflores, un 7.5% pertenecen al distrito de Callao, un 7.5% pertenecen al distrito de San Martín de Porres, un 6.25% pertenecen al distrito de Pueblo Libre, un 6.25% pertenecen al distrito de San Juan de Miraflores, un 6,25% pertenecen al distrito de La Molina, un 5% pertenecen al distrito de Surquillo, un 3.75% pertenecen al distrito de Lince, un 3.75% pertenecen al distrito de Magdalena, un 3.75% pertenecen al distrito de Los Olivos, un 3.75% pertenecen al distrito de San Borja, un 3.75% pertenecen al distrito

de Lima, un 2.5% pertenecen al distrito de Chorrillos, un 2.5% pertenecen al distrito de San Isidro, un 1.25% pertenecen al distrito de Pachacamac, un 1.25% pertenecen al distrito de Villa María del Triunfo, un 1.25% pertenecen al distrito de San Miguel y un 1.25% pertenecen al distrito de Barranco.

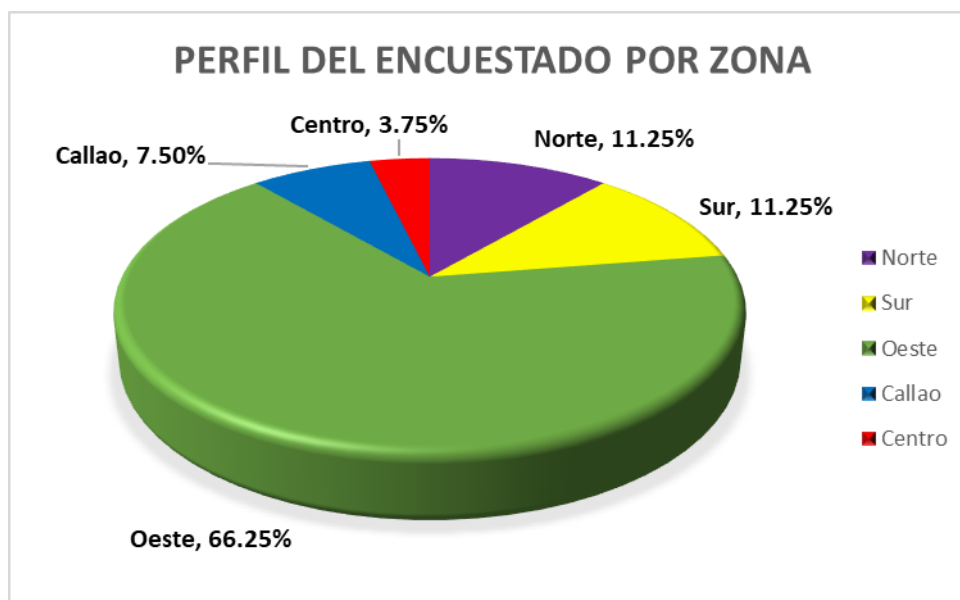
TABLA N° 13

Perfil de encuestados por zona

	Frecuencia	%
Norte	9	11.25%
Sur	9	11.25%
Este	0	0.00%
Oeste	53	66.25%
Callao	6	7.50%
Centro	3	3.75%
Total	80	100.00%

Figura N° 11

Perfil de encuestados por zona



En la Tabla N°13, Figura N°11, podemos observar que el 66.25% de los 80 encuestados pertenecen a la zona de Lima Oeste, un 11.25% pertenece a la zona de Lima Sur, un 11.25% pertenece a la zona de Lima Norte, un 7.5% pertenece a la zona de Callao y un 3.75% pertenece a la zona de Lima Centro.

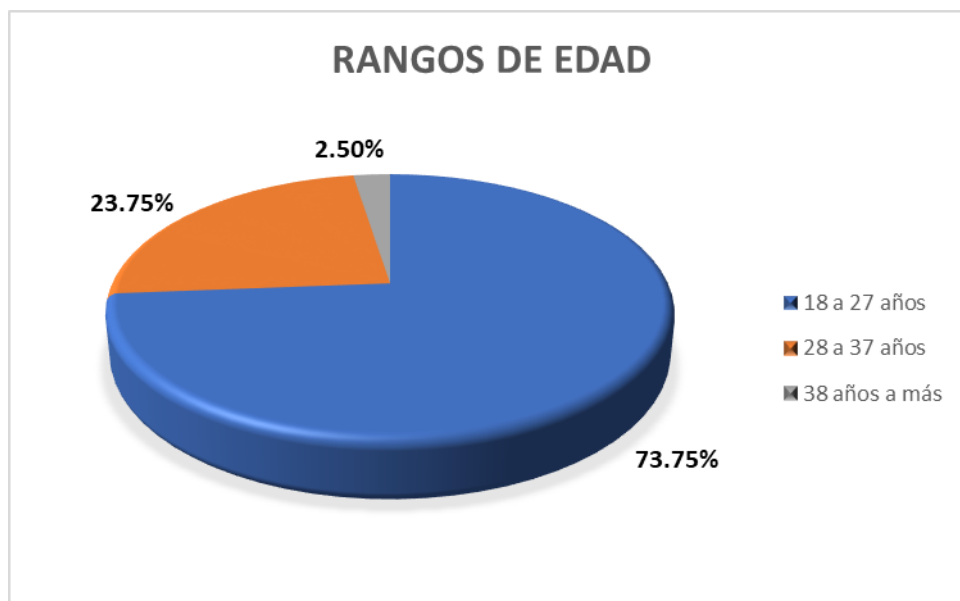
TABLA N° 14

Rangos de edad

	Frecuencia	%
18 a 27 años	59	73.75%
28 a 37 años	19	23.75%
38 años a más	2	2.50%
Total	80	100.00%

Figura N° 12

Rangos de edad



En la Tabla N°14, Figura N°12, podemos observar que el 73.75% de los 80 encuestados pertenece al rango de edad entre 18 y 27 años, un 23.75% pertenece al rango de edad entre 28 a 37 años y un 2.5% pertenece al rango de 38 años a más.

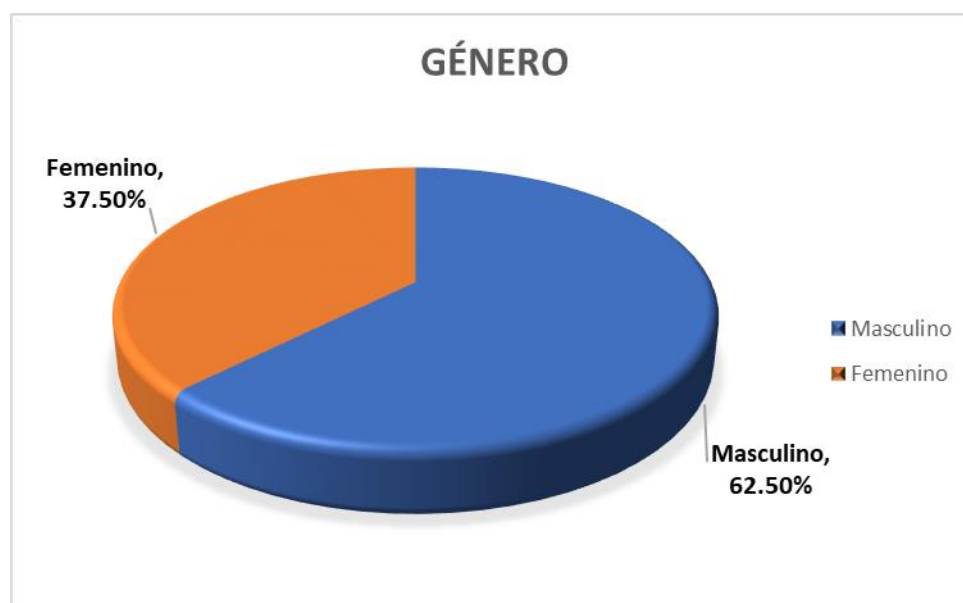
TABLA N° 15

Género

	Frecuencia	%
Masculino	50	62.50%
Femenino	30	37.50%
Total	80	100.00%

Figura N° 13

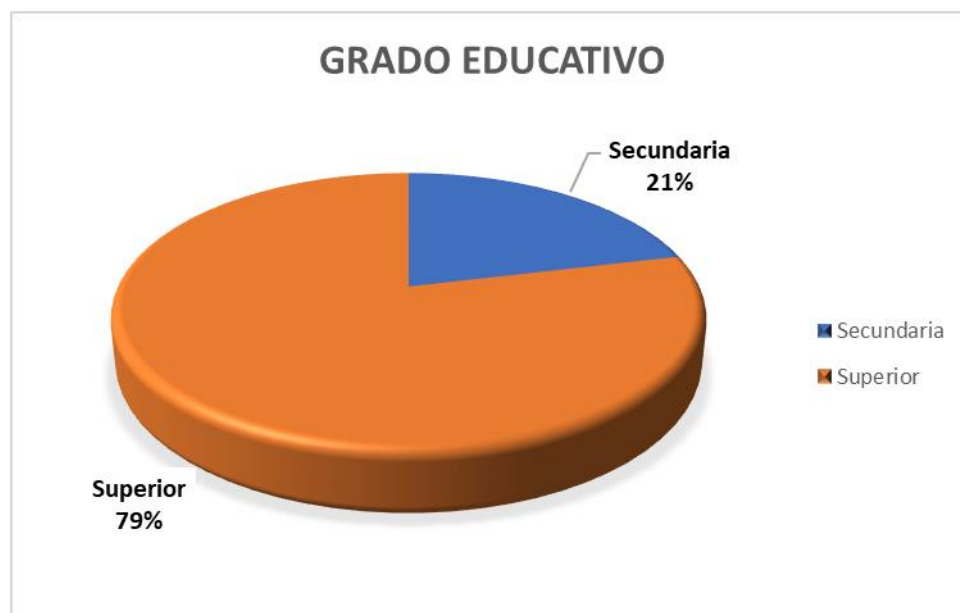
Género



En la Tabla N°15, Figura N°13, podemos observar que el 62.5% de los 80 encuestados pertenece al género masculino y un 37.5% pertenece al género femenino.

TABLA N° 16*Grado Educativo*

	Frecuencia	%
Secundaria	17	21.25%
Superior	63	78.75%
Total	80	100.00%

Figura N° 14*Grado educativo*

En la Tabla N°16 Figura N°14, podemos observar que el 79% de los 80 encuestados tienen un grado educativo de nivel superior y un 21% tiene un grado educativo de nivel secundaria.

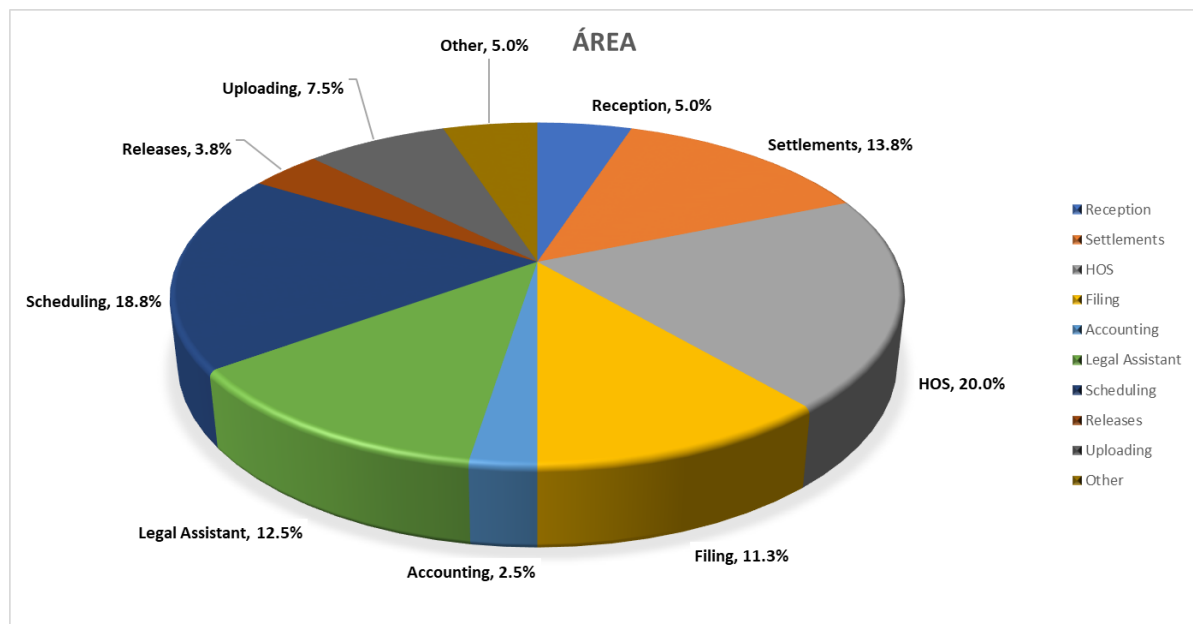
TABLA N° 17

Área

	Frecuencia	%
Reception	4	5.0%
Settlements	11	13.8%
HOS	16	20.0%
Filing	9	11.3%
Accounting	2	2.5%
Legal Assistant	10	12.5%
Scheduling	15	18.8%
Releases	3	3.8%
Uploading	6	7.5%
Other	4	5.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 15

Área

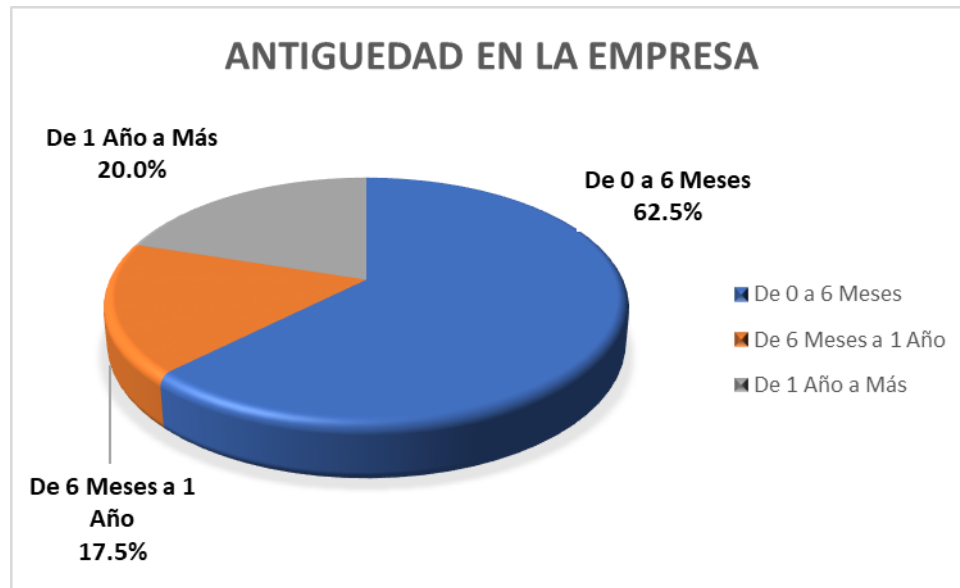


En la Tabla N°17 Figura N°15, podemos observar que el 20% de los 80 encuestados pertenecen al área de HOS, un 18.8% pertenece al área de Scheduling, un 13.8% pertenece al área de Settlements, un 12.5% pertenece al área de Legal Assistant, un 11,3% pertenece al área de Filling, un 7.5% pertenece al área de Uploading , un 5% pertenece al área de Reception, un 3.8% pertenece al área de Releases, un 2.5% pertenece al área de Accounting y un 5% pertenece a otro tipo de área.

TABLA N° 18

Antigüedad en la empresa

	Frecuencia	%
De 0 a 6 Meses	50	62.5%
De 6 Meses a 1 Año	14	17.5%
De 1 Año a Más	16	20.0%
	80	100.0%

Figura N° 16*Antigüedad en la Empresa*

En la Tabla N°18 Figura N°16, podemos observar que el 62.5% de los 80 encuestados tiene una antigüedad en la empresa que se encuentra entre 0 a 6 meses, un 17.5% tiene una antigüedad en la empresa que se encuentra entre 6 meses a 1 año y un 20% tiene una antigüedad en la empresa mayor a 1 año.

5.1.1.2. Análisis e interpretación de Resultados Descriptivos

TABLA N° 19

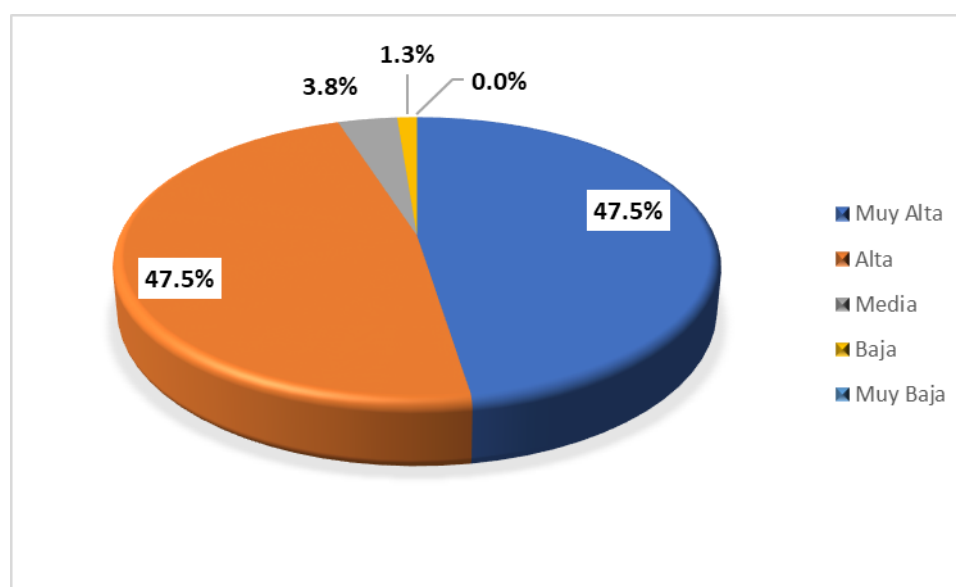
¿Cómo calificaría su autogestión y clasificación de tareas de trabajo?

	Frecuencia	%
Muy Alta	38	47.5%
Alta	38	47.5%
Media	3	3.8%
Baja	1	1.3%
Muy Baja	0	0.0%

Total	80	100.0%
--------------	----	--------

Figura N° 17

¿Cómo calificaría su autogestión y clasificación de tareas de trabajo?



En la tabla N°19, figura N°17 se puede visualizar que el 47.5% de los 80 trabajadores encuestados califican su capacidad de autogestión como Muy Alta, otro 47.5% la califican como Alta, 3.8% como Media, 1.3% como Baja y 0% como Muy Baja.

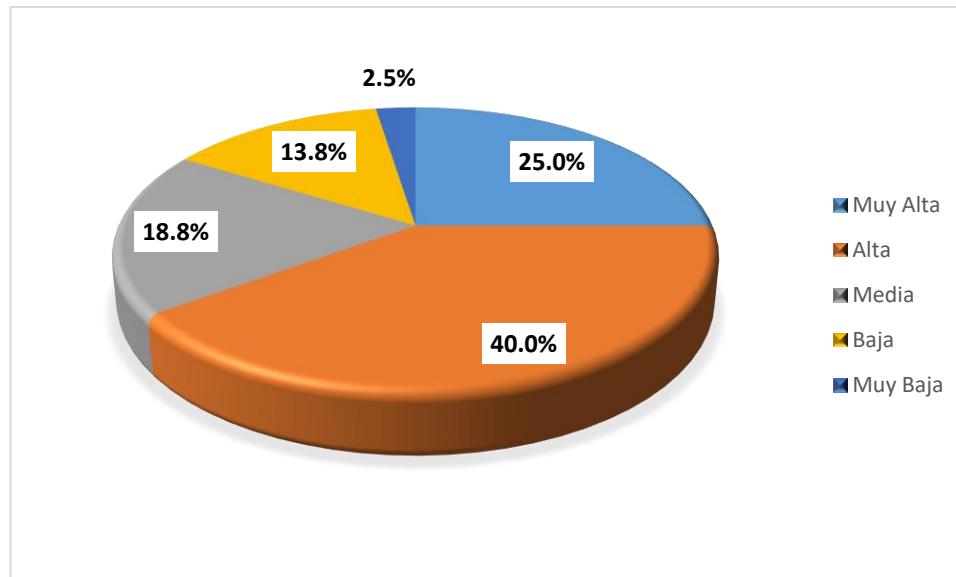
TABLA N° 20

¿Qué tan compleja es la información de los casos presentados en su jornada laboral?

	Frecuencia	%
Muy Alta	20	25.0%
Alta		40.0%
Media	15	18.8%
Baja	11	13.8%
Muy Baja	2	2.5%
Total	80	100.0%

Figura N° 18

¿Qué tan compleja es la información de los casos presentados en su jornada laboral?



En la tabla N°20, figura N°18 se puede visualizar que el 25% de los 80 trabajadores encuestados califican la complejidad de la información como Muy Alta, otro 40% la califican como Alta, 18.8% como Media, 13.8% como Baja y 2.5% como Muy Baja.

TABLA N° 21

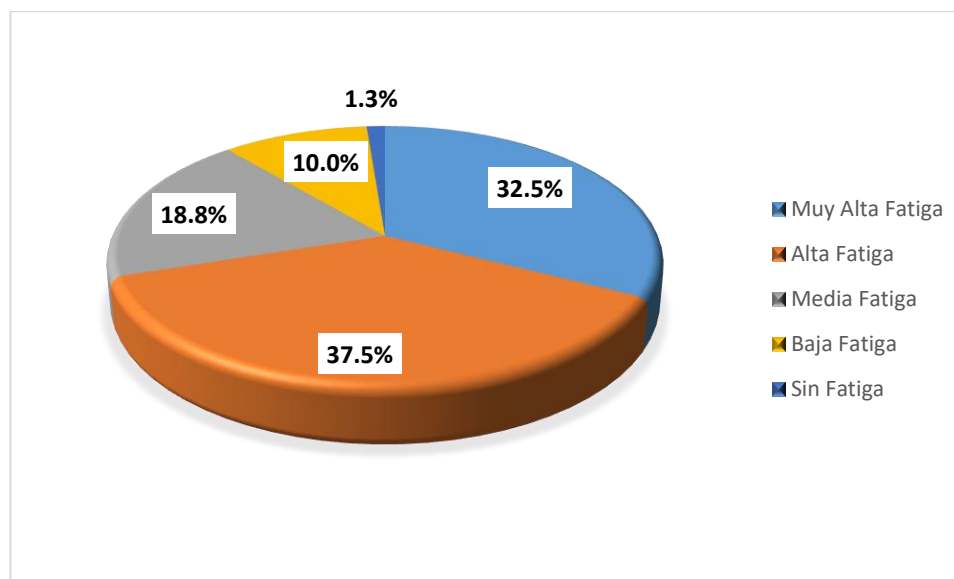
¿Qué tan fatigado(a) se encuentra al finalizar su jornada laboral?

	Frecuencia	%
Muy Alta Fatiga	26	32.5%
Alta Fatiga	30	37.5%
Media Fatiga	15	18.8%
Baja Fatiga	8	10.0%
Sin Fatiga	1	1.3%

Total	80	100.0%
--------------	----	--------

Figura N° 19

¿Qué tan fatigado(a) se encuentra al finalizar su jornada laboral?



En la tabla N°21, figura N°19 se puede visualizar que el 32.5% de los 80 trabajadores encuestados califican su fatiga al finalizar su jornada como Muy Alta, otro 37.5% la califican como Alta, 18.8% como Media, 10% como Baja y 1.3% no tienen fatiga.

TABLA N° 22

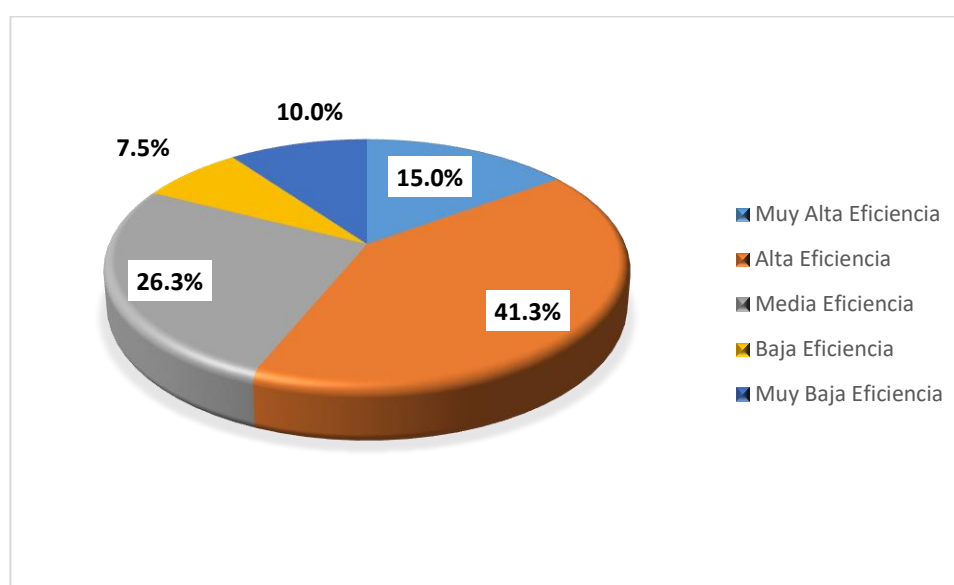
¿Qué tan eficiente se considera con su actual estado físico y mental sumado a los estímulos de su área de trabajo?

	Frecuencia	%
Muy Alta Eficiencia	12	15.0%
Alta Eficiencia	33	41.3%

Media Eficiencia	21	26.3%
Baja Eficiencia	6	7.5%
Muy Baja Eficiencia	8	10.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 20

¿Qué tan eficiente se considera con su actual estado físico y mental sumado a los estímulos de su área de trabajo?



En la tabla N°22, figura N°20 se puede visualizar que el 15% de los 80 trabajadores encuestados califican su eficiencia con su actual estado físico y mental sumado a los estímulos de su área de trabajo como Muy Alta, otro 33% la califican como Alta, 26.3% como Media, 7.5% como Baja y 10% como Muy Baja.

TABLA N° 23

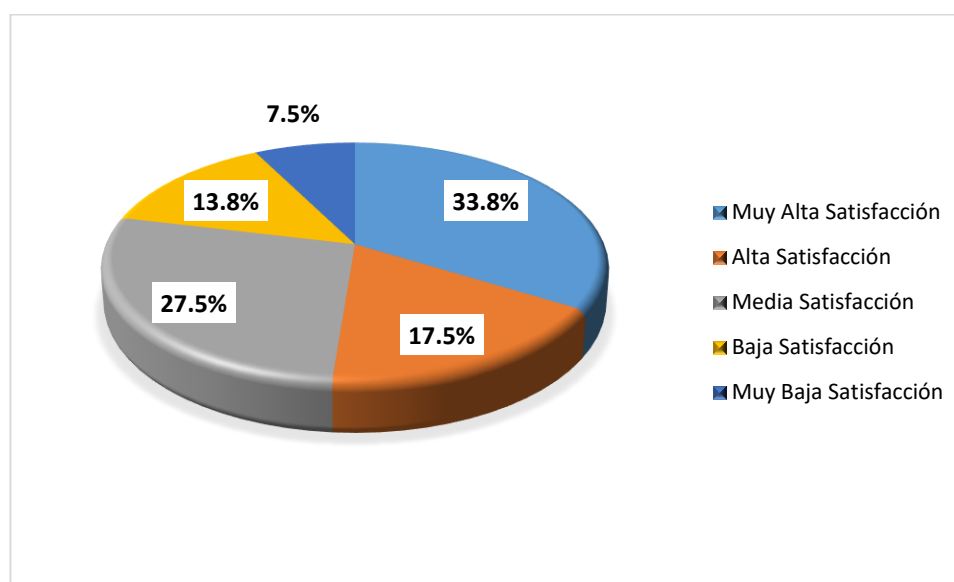
¿Qué tan satisfecho se encuentra con su actual horario laboral?

	Frecuencia	%
Muy Alta Satisfacción	27	33.8%

Alta Satisfacción	14	17.5%
Media Satisfacción	22	27.5%
Baja Satisfacción	11	13.8%
Muy Baja Satisfacción	6	7.5%
Total	80	100.0%

Figura N° 21

¿Qué tan satisfecho se encuentra con su actual horario laboral?



En la tabla N°23, figura N°21 se puede visualizar que el 33.8% de los 80 trabajadores encuestados califican su satisfacción con su actual horario laboral como Muy Alta, otro 17.5% la califican como Alta, 27.5% como Media, 13.8% como Baja y 7.5% como Muy Baja.

TABLA N° 24

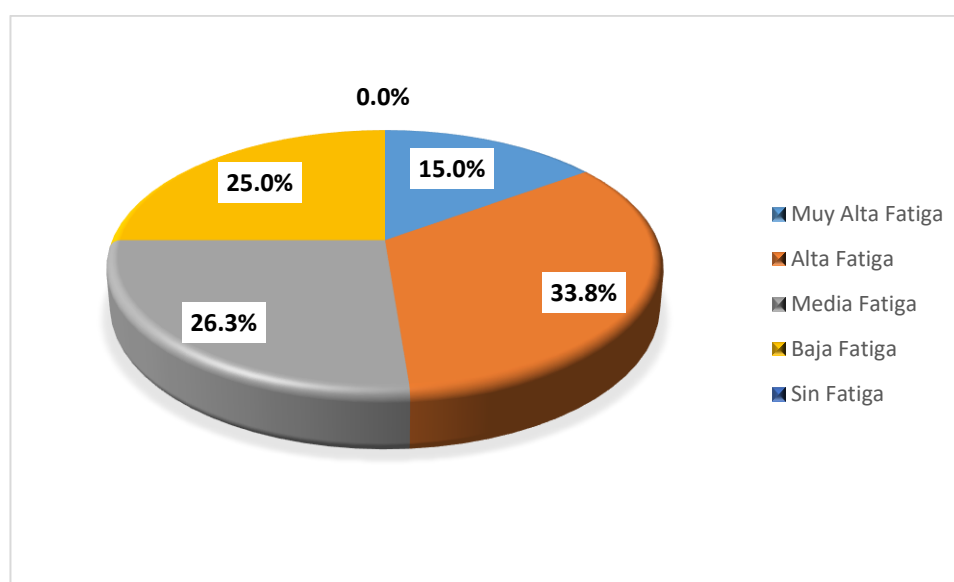
Si tiene dificultad para realizar sus labores ¿Cómo calificaría su fatiga?

Frecuencia	%
------------	---

Muy Alta Fatiga	12	15.0%
Alta Fatiga	27	33.8%
Media Fatiga	21	26.3%
Baja Fatiga	20	25.0%
Sin Fatiga	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 22

Si tiene dificultad para realizar sus labores ¿Cómo calificaría su fatiga?



En la tabla N°24, figura N°22 se puede visualizar que el 15.0% de los 80 trabajadores encuestados que tienen dificultad para realizar sus labores califican su fatiga como Muy Alta, otro 33.8% la califican como Alta, 26.3% como Media, 25% como Baja y 0% no tienen fatiga.

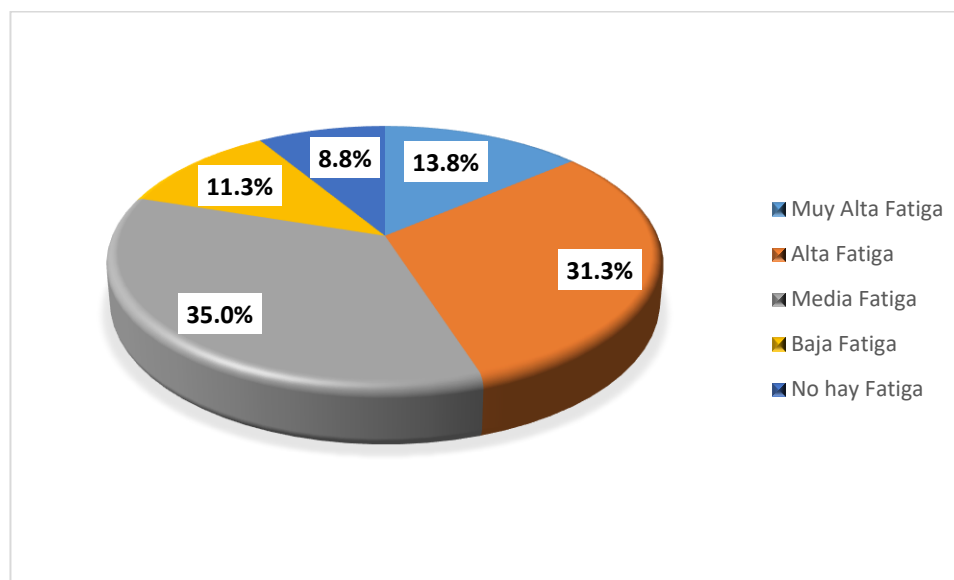
TABLA N° 25

¿Qué tan fatigado se encuentra a raíz de su horario laboral?

	Frecuencia	%
Muy Alta Fatiga	11	13.8%
Alta Fatiga	25	31.3%
Media Fatiga	28	35.0%
Baja Fatiga	9	11.3%
No hay Fatiga	7	8.8%
Total	80	100.0%

Figura N° 23

¿Qué tan fatigado se encuentra a raíz de su horario laboral?



En la tabla N°25, figura N°23 se puede visualizar que el 13.8% de los 80 trabajadores encuestados califican su fatiga a raíz de su horario laboral como Muy Alta, otro 31.3% la califican como Alta, 35% como Media, 11.3% como Baja y 8.8% no tienen fatiga.

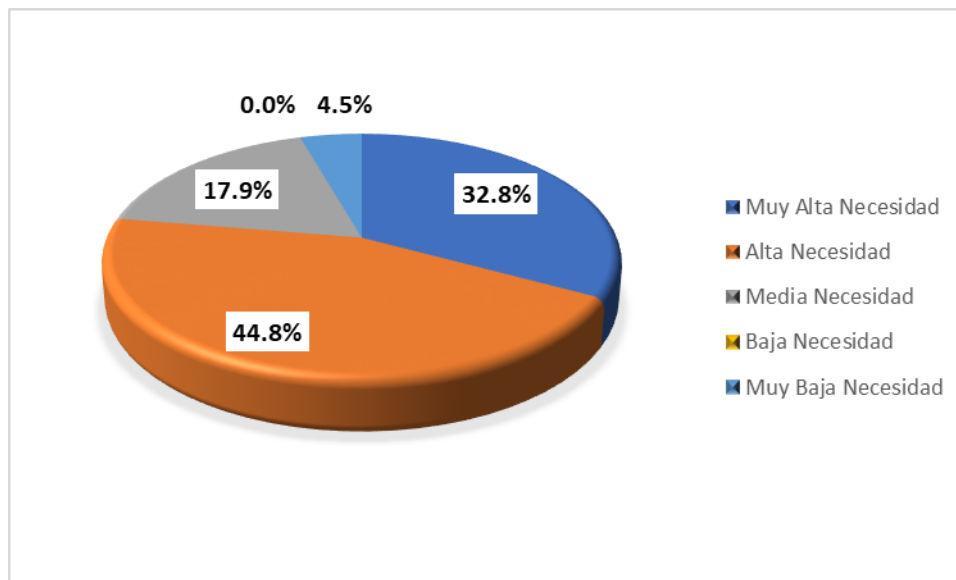
TABLA N° 26

¿Qué tan alta le parece la necesidad de nuevo personal para la redistribución de actividades?

	Frecuencia	%
Muy Alta Necesidad	22	32.8%
Alta Necesidad	30	44.8%
Media Necesidad	12	17.9%
Baja Necesidad	0	0.0%
Muy Baja Necesidad	3	4.5%
Total	67	100.0%

Figura N° 24

¿Qué tan alta le parece la necesidad de nuevo personal para la redistribución de actividades?



En la tabla N°26, figura N°24 se puede visualizar que el 32.8% de los 80 trabajadores encuestados califican la necesidad de nuevo personal para la redistribución

de actividades como Muy Alta, otro 44.8% la califican como Alta, 17.9% como Media, 0% como Baja y 4.5% como Muy Baja.

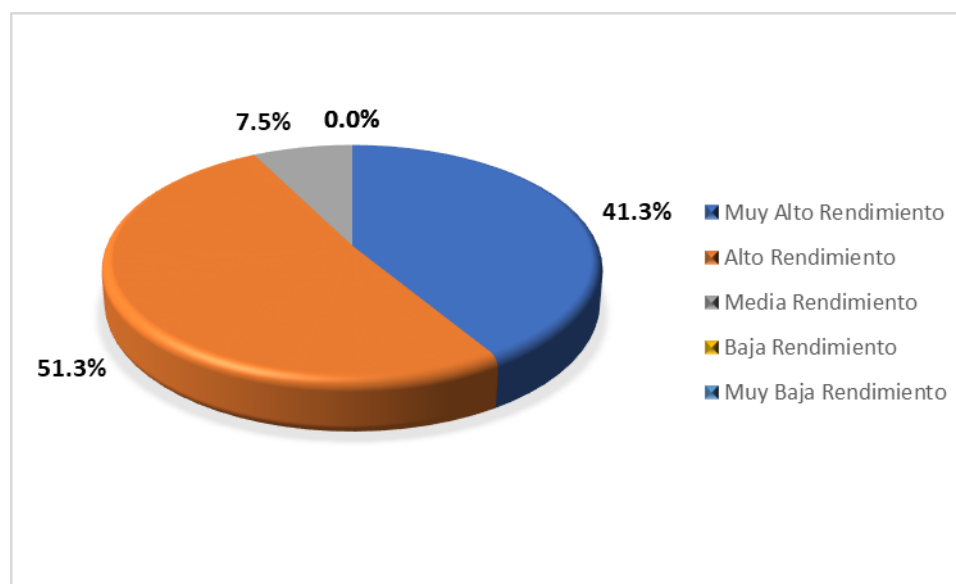
TABLA N° 27

¿Cómo calificaría su nivel personal de producción en el trabajo? (Rendimiento)

	Frecuencia	%
Muy Alto Rendimiento	33	41.3%
Alto Rendimiento	41	51.3%
Media Rendimiento	6	7.5%
Baja Rendimiento	0	0.0%
Muy Baja Rendimiento	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 25

¿Cómo calificaría su nivel personal de producción en el trabajo? (Rendimiento)



En la tabla N°27, figura N°25 se puede visualizar que el 41.3% de los 80 trabajadores encuestados califican su Rendimiento como Muy Alto, otro 51.3% la califican como Alto, 7.5% como Medio, 0% como Bajo y 0% como Muy Bajo.

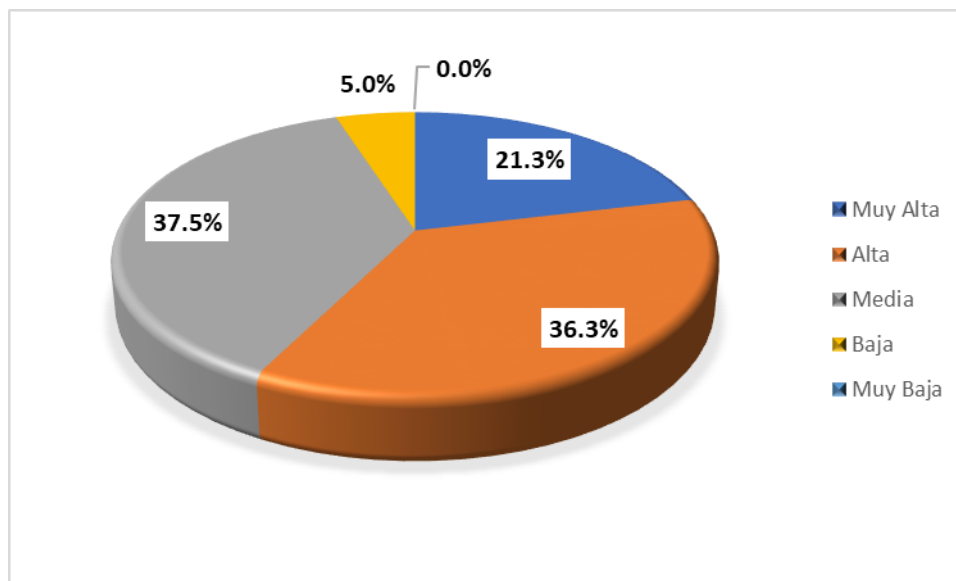
TABLA N° 28

¿Cómo calificaría el nivel de complejidad de las tareas que le son delegadas?

	Frecuencia	%
Muy Alta	17	21.3%
Alta	29	36.3%
Media	30	37.5%
Baja	4	5.0%
Muy Baja	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 26

¿Cómo calificaría el nivel de complejidad de las tareas que le son delegadas?



En la tabla N°28, figura N°26 se puede visualizar que el 21.3% de los 80 trabajadores encuestados califican la complejidad de sus tareas como Muy Alto, otro 36.3% la califican como Alto, 37.5% como Medio, 5% como Bajo y 0% como Muy Bajo.

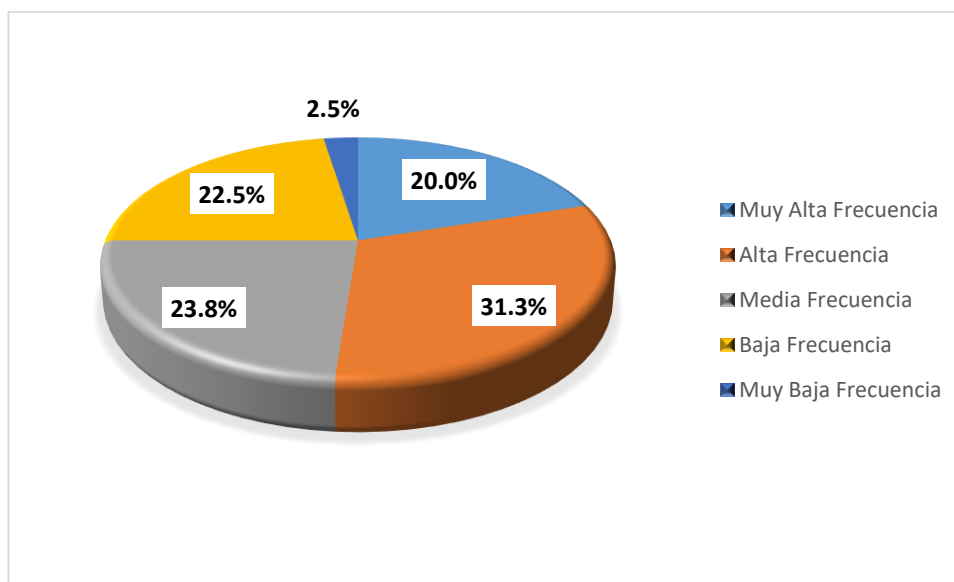
TABLA N° 29

¿Qué tan frecuentemente se encuentra abrumado a la hora de cumplir con sus actividades laborales?

	Frecuencia	%
Muy Alta Frecuencia	16	20.0%
Alta Frecuencia	25	31.3%
Media Frecuencia	19	23.8%
Baja Frecuencia	18	22.5%
Muy Baja Frecuencia	2	2.5%
Total	80	100.0%

Figura N° 27

¿Qué tan frecuentemente se encuentra abrumado a la hora de cumplir con sus actividades laborales?



En la tabla N°29, figura N°27 se puede visualizar que el 20.0% de los 80 trabajadores encuestados se encuentran abrumados por sus labores con Muy Alta

Frecuencia, otro 31.3% con Alta Frecuencia, 23.8% con Media Frecuencia, 22.5% con Baja Frecuencia y 2.5% con Muy Baja Frecuencia.

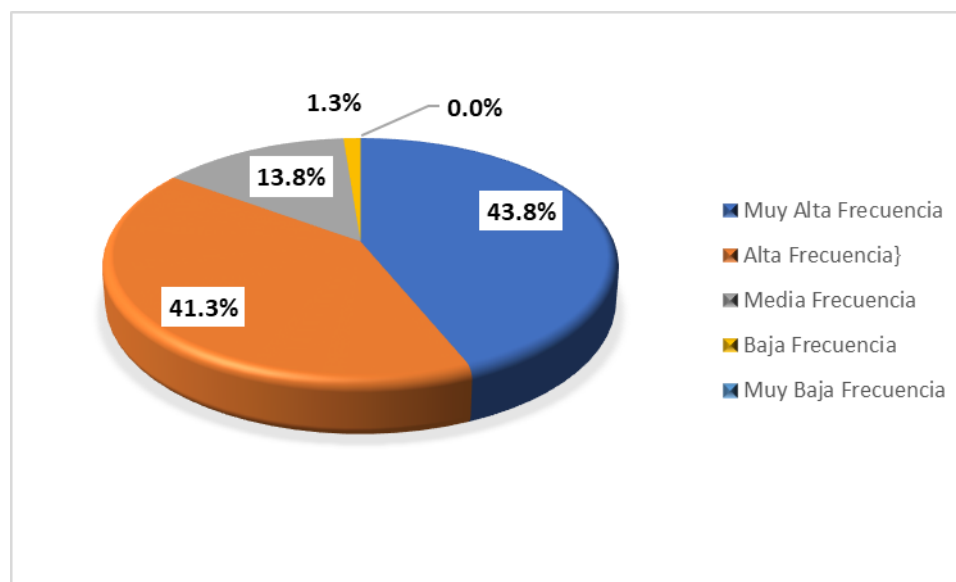
TABLA N° 30

¿Qué tan frecuentemente completa sus objetivos diarios de una manera satisfactoria?

	Frecuencia	%
Muy Alta Frecuencia	35	43.8%
Alta Frecuencia	33	41.3%
Media Frecuencia	11	13.8%
Baja Frecuencia	1	1.3%
Muy Baja Frecuencia	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 28

¿Qué tan frecuentemente completa sus objetivos diarios de una manera satisfactoria?



En la tabla N°30, figura N°28 se puede visualizar que el 43.8% de los 80 trabajadores encuestados completan sus objetivos diarios de una manera satisfactoria con

Muy Alta Frecuencia, otro 41.3% con Alta Frecuencia, 13.8% con Media Frecuencia, 1.3% con Baja Frecuencia y 0% con Muy Baja Frecuencia.

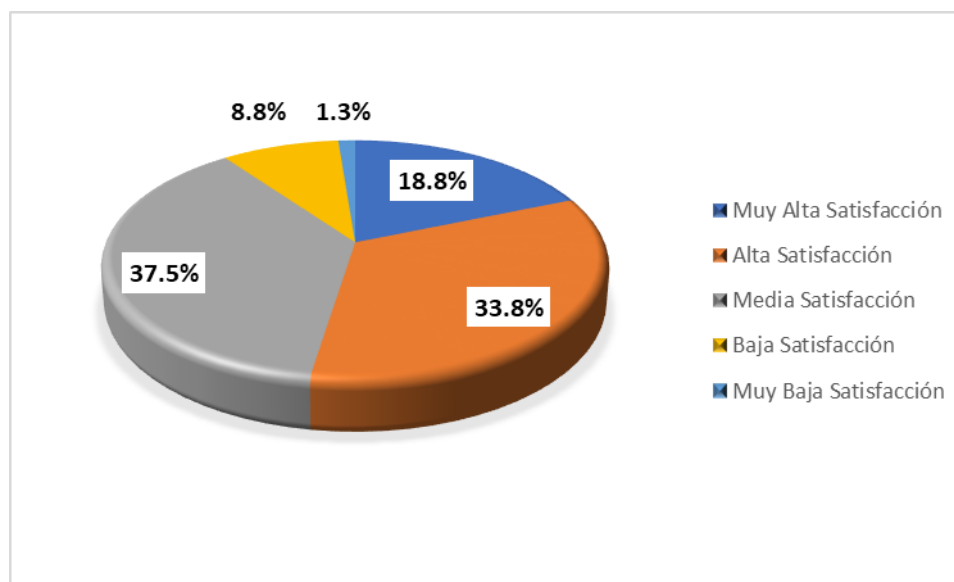
TABLA N° 31

¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de tareas de las que es responsable?

	Frecuencia	%
Muy Alta Satisfacción	15	18.8%
Alta Satisfacción	27	33.8%
Media Satisfacción	30	37.5%
Baja Satisfacción	7	8.8%
Muy Baja Satisfacción	1	1.3%
Total	80	100.0%

Figura N° 29

¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de tareas de las que es responsable?



En la tabla N°31, figura N°29 se puede visualizar que el 18.8% de los 80 trabajadores encuestados califican su satisfacción con su cantidad de tareas como Muy

Alta, otro 33.8% la califican como Alta, 37.5% como Media, 8.8% como Baja y 1.3% como Muy Baja.

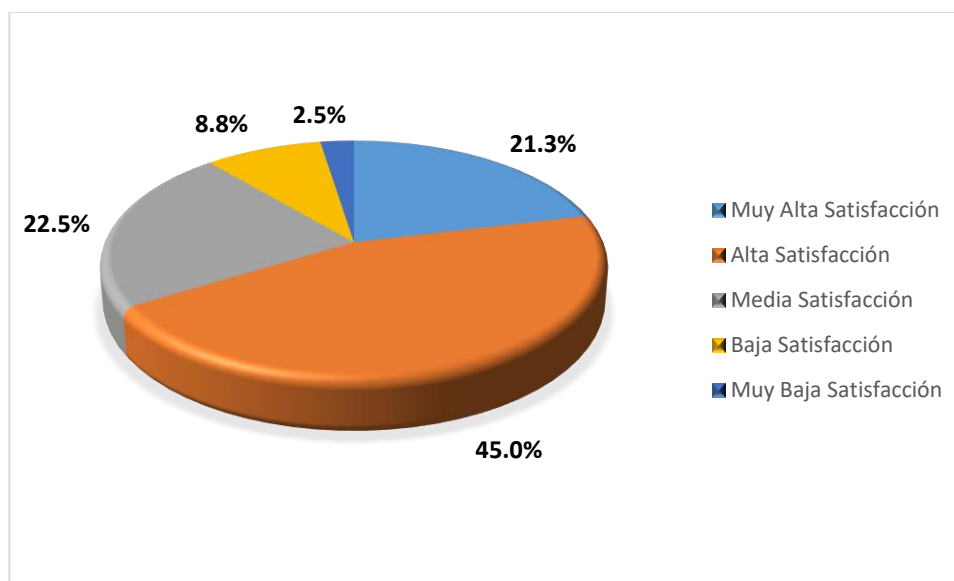
TABLA N° 32

¿Cuál es su nivel de satisfacción actual con respecto a su puesto laboral?

	Frecuencia	%
Muy Alta Satisfacción	17	21.3%
Alta Satisfacción	36	45.0%
Media Satisfacción	18	22.5%
Baja Satisfacción	7	8.8%
Muy Baja Satisfacción	2	2.5%
Total	80	100.0%

Figura N° 30

¿Cuál es su nivel de satisfacción actual con respecto a su puesto laboral?



En la tabla N°32, figura N°30 se puede visualizar que el 21.3% de los 80 trabajadores encuestados califican su satisfacción con su puesto laboral como Muy Alta,

otro 45% la califican como Alta, 22.5% como Media, 8.8% como Baja y 2.5% como Muy Baja.

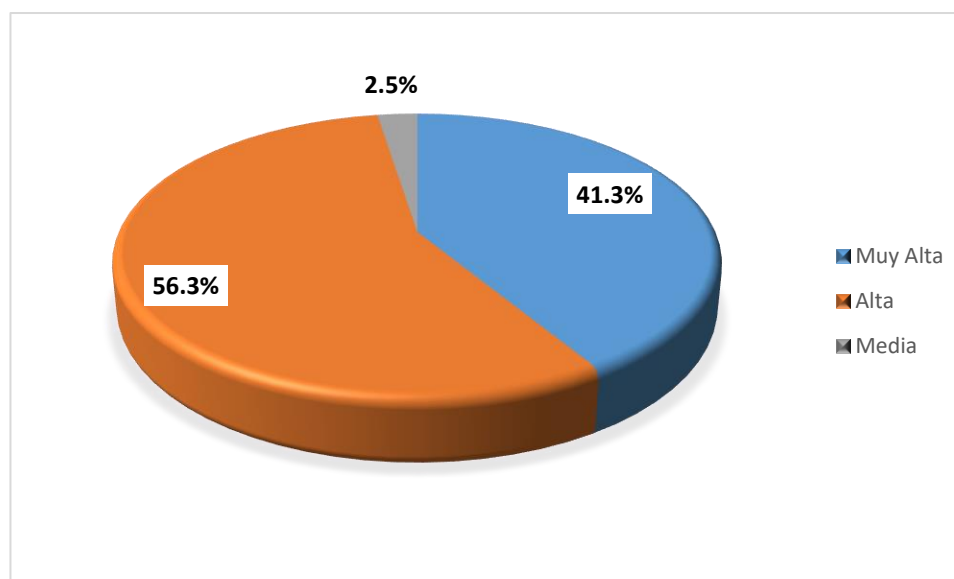
TABLA N° 33

¿Cómo calificaría la calidad de su trabajo?

	Frecuencia	%
Muy Alta	33	41.3%
Alta	45	56.3%
Media	2	2.5%
Baja	0	0.0%
Muy Baja	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 31

¿Cómo calificaría la calidad de su trabajo?



En la tabla N°33, figura N°31 se puede visualizar que el 41.3% de los 80 trabajadores encuestados califican la calidad de su trabajo como Muy Alta, otro 56.3% la califican como Alta, 2.5% como Media, 0% como Baja y 0% como Muy Baja.

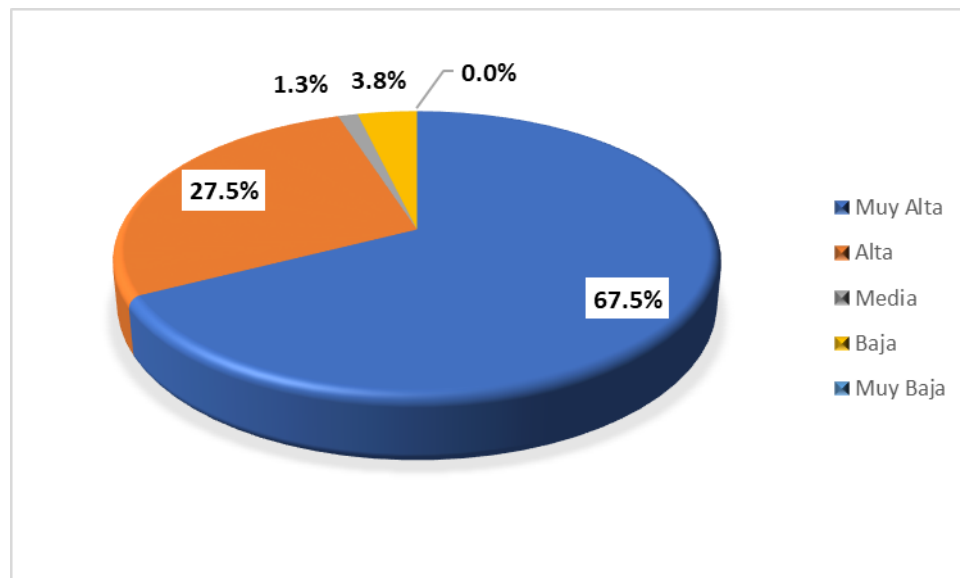
TABLA N° 34

Califica el nivel de cooperación de su equipo de trabajo

	Frecuencia	%
Muy Alta	54	67.5%
Alta	22	27.5%
Media	1	1.3%
Baja	3	3.8%
Muy Baja	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 32

Califica el nivel de cooperación de su equipo de trabajo



En la tabla N°34, figura N°32 se puede visualizar que el 67.5% de los 80 trabajadores encuestados califican el nivel de cooperación de su equipo de trabajo como Muy Alto, otro 27.5% la califican como Alto, 1.3% como Medio, 3.8% como Bajo y 0% como Muy Bajo.

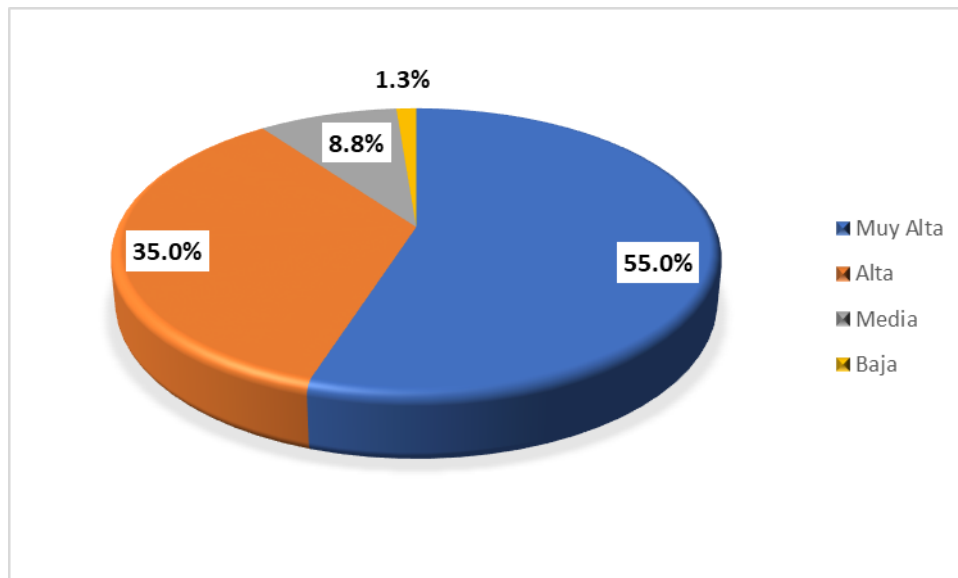
TABLA N° 35

Califica el nivel de comunicación de su equipo de trabajo

	Frecuencia	%
Muy Alta	44	55.0%
Alta	28	35.0%
Media	7	8.8%
Baja	1	1.3%
Muy Baja	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 33

Califica el nivel de comunicación de su equipo de trabajo



En la tabla N°35, figura N°33 se puede visualizar que el 55% de los 80 trabajadores encuestados califican el nivel de comunicación de su equipo de trabajo como Muy Alto, otro 35% la califican como Alto, 8.8% como Medio, 1.3% como Bajo y 0% como Muy Bajo.

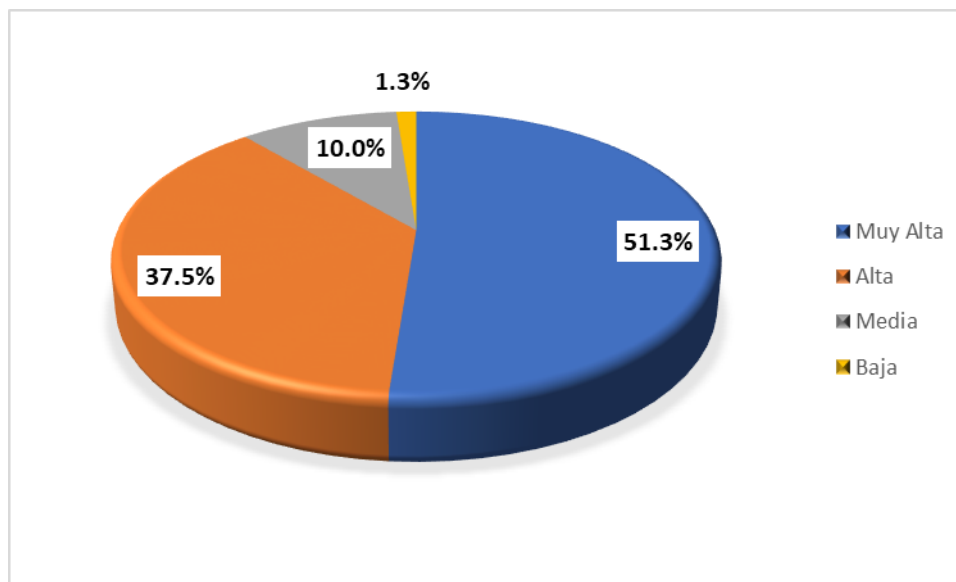
TABLA N° 36

Califique su nivel de participación personal en su equipo de trabajo

	Frecuencia	%
Muy Alta	41	51.3%
Alta	30	37.5%
Media	8	10.0%
Baja	1	1.3%
Muy Baja	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 34

Califique su nivel de participación personal en su equipo de trabajo



En la tabla N°36, figura N°34 se puede visualizar que el 51.3% de los 80 trabajadores encuestados califican el nivel de participación personal en su equipo de trabajo como Muy Alto, otro 37.5% la califican como Alto, 10% como Medio, 1.3% como Bajo y 0% como Muy Bajo.

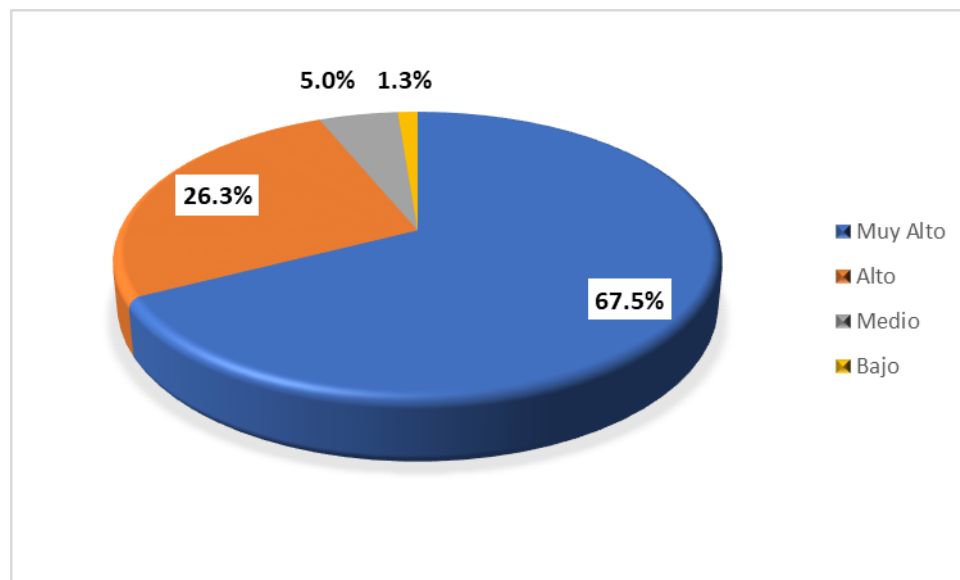
TABLA N° 37

¿Cómo calificaría su compromiso con la empresa?

	Frecuencia	%
Muy Alto	54	67.5%
Alto	21	26.3%
Medio	4	5.0%
Bajo	1	1.3%
Muy Bajo	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 35

¿Cómo calificaría su compromiso con la empresa?



En la tabla N°37, figura N°35 se puede visualizar que el 67.5% de los 80 trabajadores encuestados califican su nivel de compromiso con la empresa como Muy Alto, otro 26.3% la califican como Alto, 5% como Medio, 1.3% como Bajo y 0% como Muy Bajo.

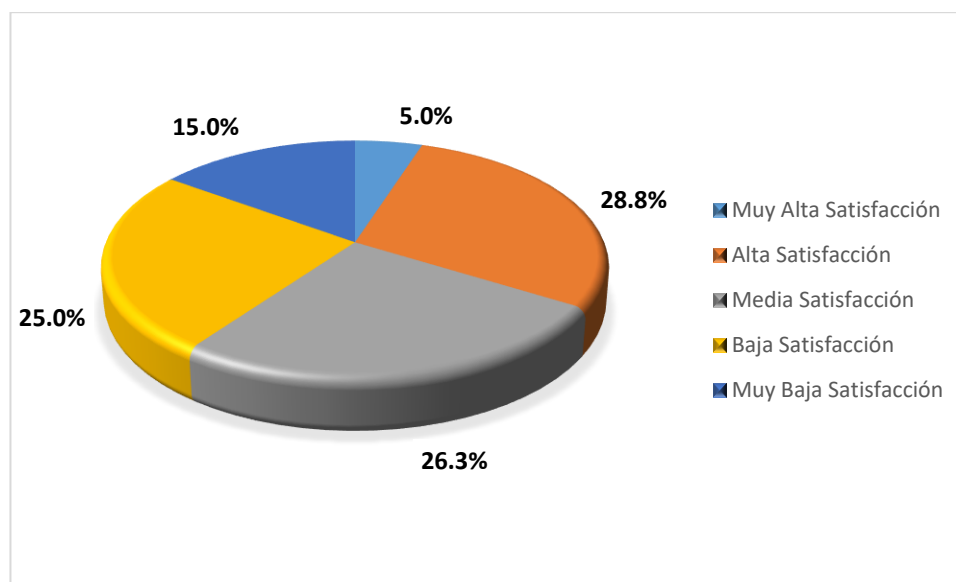
TABLA N° 38

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los incentivos brindados por la empresa?

	Frecuencia	%
Muy Alta Satisfacción	4	5.0%
Alta Satisfacción	23	28.8%
Media Satisfacción	21	26.3%
Baja Satisfacción	20	25.0%
Muy Baja Satisfacción	12	15.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 36

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los incentivos brindados por la empresa?



En la tabla N°38, figura N°36 se puede visualizar que el 5% de los 80 trabajadores encuestados califican su satisfacción con los incentivos brindados por la empresa como Muy Alta, otro 28.8% la califican como Alta, 26.3% como Media, 25% como Baja y 15% como Muy Baja.

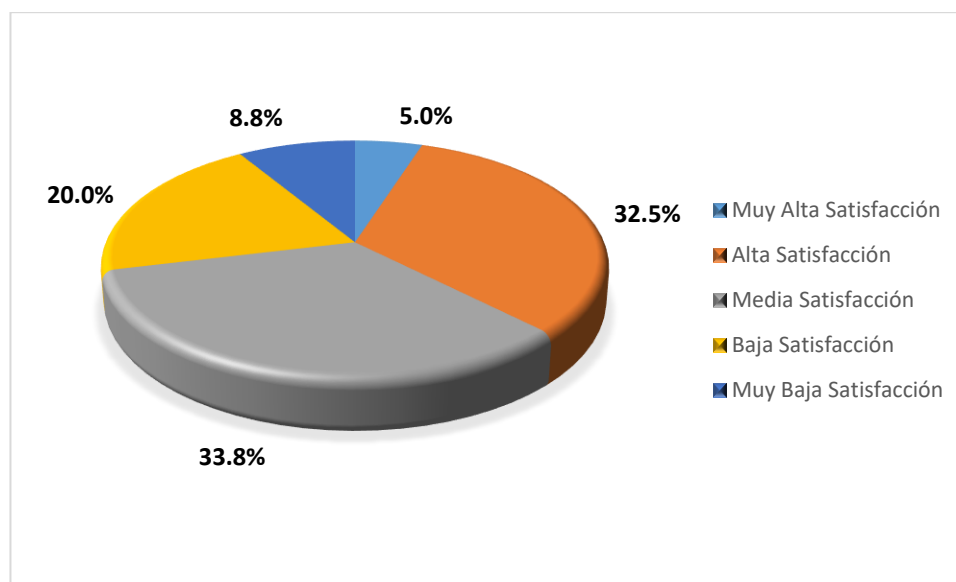
TABLA N° 39

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el estado actual de la organización?

	Frecuencia	%
Muy Alta Satisfacción	4	5.0%
Alta Satisfacción	26	32.5%
Media Satisfacción	27	33.8%
Baja Satisfacción	16	20.0%
Muy Baja Satisfacción	7	8.8%
Total	80	100.0%

Figura N° 37

¿Cómo calificaría el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo?



En la tabla N°39, figura N°37 se puede visualizar que el 5% de los 80 trabajadores encuestados califican su satisfacción con el estado de la empresa como Muy Alta, otro 32.5% la califican como Alta, 33.8% como Media, 20% como Baja y 8.8% como Muy Baja.

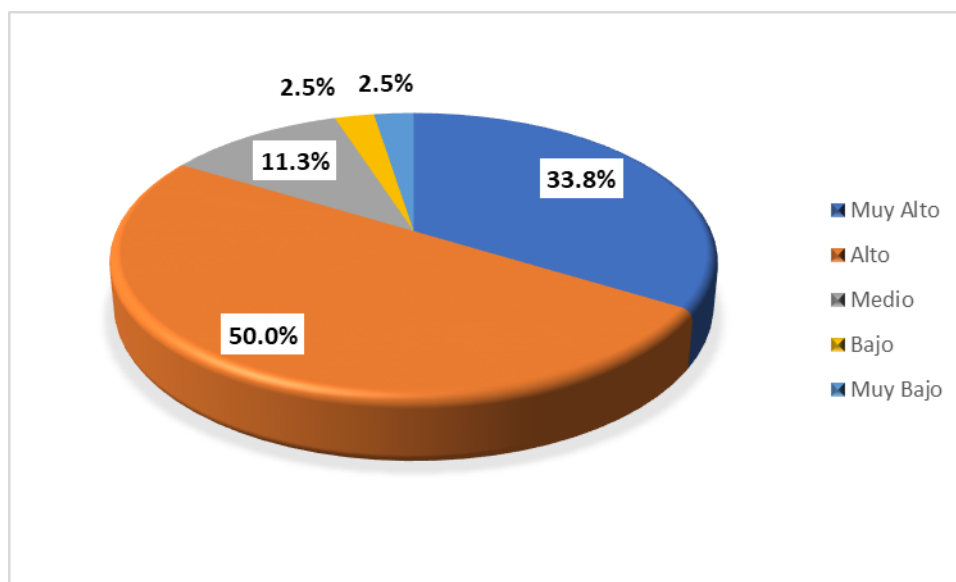
TABLA N° 40

¿Cómo calificaría el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo?

	Frecuencia	%
Muy Alto	27	33.8%
Alto		50.0%
Medio	9	11.3%
Bajo	2	2.5%
Muy Bajo	2	2.5%
Total	80	100.0%

Figura N° 38

¿Cómo calificaría el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo?



En la tabla N°40, figura N°38 se puede visualizar que el 33.8% de los 80 trabajadores encuestados califican el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo como Muy Alto, otro 50% la califican como Alto, 11.3% como Medio, 2.5% como Bajo y 2.5% como Muy Bajo.

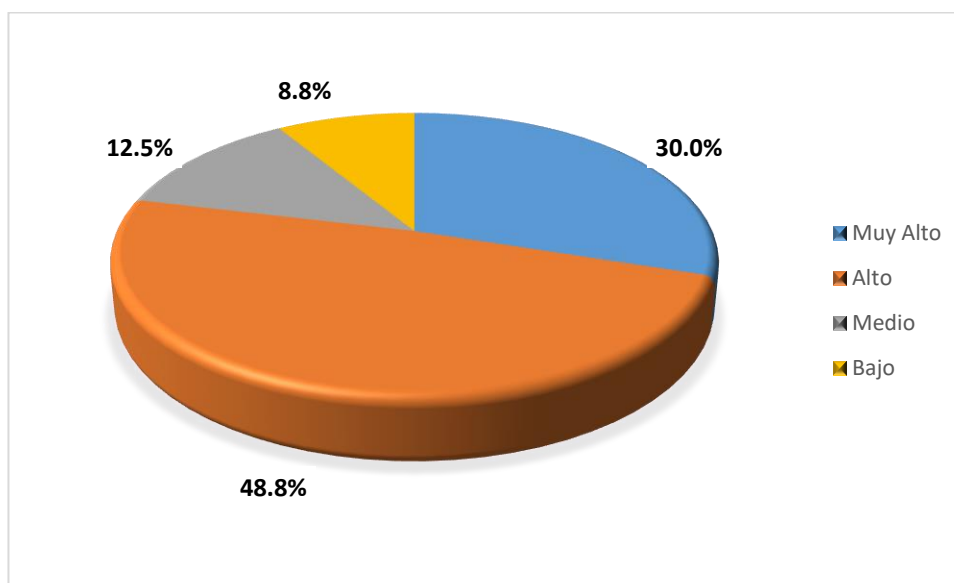
TABLA N° 41

¿Cómo calificaría a su equipo de trabajo en función al cumplimiento de plazos establecidos (deadlines)?

	Frecuencia	%
Muy Alto	24	30.0%
Alto	39	48.8%
Medio	10	12.5%
Bajo	7	8.8%
Muy Bajo	0	0.0%
Total	80	100.0%

Figura N° 39

¿Cómo calificaría a su equipo de trabajo en función al cumplimiento de plazos establecidos (deadlines)?



En la tabla N°41, figura N°39 se puede visualizar que el 30% de los 80 trabajadores encuestados califican su equipo de trabajo en función a cumplimiento de Deadlines como Muy Alto, otro 48.8% la califican como Alto, 12.5% como Medio, 8.8% como Bajo y 0% como Muy Bajo.

5.1.2. Análisis e Interpretación de los resultados inferenciales

5.1.2.1. Hipótesis General

- H_1 (Hipótesis Alternativa): La carga laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

- H_0 (Hipótesis Nula): La carga laboral no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

TABLA N° 42

Tabla Cruzada Carga Laboral y Desempeño

			Desempeño		Total
			Muy Bajo	Muy Alto	
Carga Laboral	Muy Bajo	Recuento	16	1	17
		% del total	20.00%	1.30%	21.30%
	Muy Alto	Recuento	0	63	63
		% del total	0.00%	78.80%	78.80%
Total		Recuento	16	64	80
		% del total	20.00%	80.00%	100.00%

TABLA N° 43

Resumen de Procesamiento de Casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Carga Laboral * Desempeño	80	100.00%	0	0.00%	80	100.00%

TABLA N° 44*Pruebas de Chi Cuadrado de las Variables Carga Laboral y Desempeño*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74.118 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	68.352	1	<.001
Razón de verosimilitud	72.458	1	<.001
Asociación lineal por lineal	73.191	1	<.001
N de casos válidos	80		

a 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.40.

b Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor de la prueba estadística Chi – Cuadrado de Pearson es 74.118 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica o p-valor (<0.001) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, esto significa que la hipótesis nula “La carga laboral no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023” es rechazada y se afirma la hipótesis alterna “La carga laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

TABLA N° 45*Medidas Simétricas de las Variables Carga Laboral y Desempeño*

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.693
N de casos válidos		80

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.693, lo que significa que la intensidad de la relación entre dichas variables es moderadamente alta y significativa.

5.2. Contrastación de Hipótesis

5.2.1. Hipótesis Específicas

Capacidad de Procesamiento Mental y Desempeño

H_1 (Hipótesis Alternativa): La capacidad de procesamiento mental se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023.

H_0 (Hipótesis Nula): La capacidad de procesamiento mental no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023.

TABLA N° 46

Capacidad de Procesamiento Mental y Desempeño

		Desempeño		Total	
		Muy Bajo	Muy Alto		
Capacidad	Muy Bajo	Recuento	12	18	30
		% del total	15.00%	22.50%	37.50%
	Muy Alto	Recuento	4	46	50
		% del total	5.00%	57.50%	62.50%
Total		Recuento	16	64	80
		% del total	20.00%	80.00%	100.00%

TABLA N° 47*Pruebas de Chi Cuadrado de Casos de Capacidad de Procesamiento Mental y**Desempeño*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.000 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	10.083	1	0.001
Razón de verosimilitud	11.807	1	<.001
Asociación lineal por lineal	11.85	1	<.001
N de casos válidos	80		

a 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.00.

b Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor de la prueba estadística Chi – Cuadrado de Pearson es 12.000 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica o p-valor (<0.001) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, esto significa que la hipótesis nula “La capacidad de procesamiento mental no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023” es rechazada y se afirma la hipótesis alterna “La capacidad de procesamiento mental se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

TABLA N° 48*Medidas Simétricas de Capacidad de Procesamiento Mental y Desempeño*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.361	<.001
N de casos válidos		80	

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.361, lo que significa que la intensidad de la relación entre dichas variables es baja.

Energía - Recursos y Desempeño

H₁ (Hipótesis Alternativa): La energía y recursos se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

H₀ (Hipótesis Nula): La energía y recursos no se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023.

TABLA N° 49

Tabla Cruzada Energía-Recursos y Desempeño

		Desempeño		Total	
		Muy Bajo	Muy Alto		
Energía - Recursos	Muy Bajo	Recuento	16	26	42
		% del total	20.00%	32.50%	52.50%
	Muy Alto	Recuento	0	38	38
		% del total	0.00%	47.50%	47.50%
Total		Recuento	16	64	80
		% del total	20.00%	80.00%	100.00%

TABLA N° 50

Pruebas de Chi - Cuadrado de Datos de Energía – Recursos y Desempeño

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.095 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	15.793	1	<.001
Razón de verosimilitud	24.244	1	<.001
Asociación lineal por lineal	17.869	1	<.001
N de casos válidos	80		

a 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.60.

b Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor de la prueba estadística Chi – Cuadrado de Pearson es 18.095 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica o p-valor (<0.001) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, esto significa que la hipótesis nula “La energía y recursos no se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023” es rechazada y se afirma la hipótesis alterna “La energía y recursos se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

TABLA N° 51

Medidas Simétricas de Energía – Recursos y Desempeño

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.429	<.001
N de casos válidos		80	

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.429, lo que significa que la intensidad de la relación entre dichas variables es moderada.

Producción y Desempeño

H₁ (Hipótesis Alternativa): La producción se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

H₀ (Hipótesis Nula): La producción no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

TABLA N° 52

Tabla Cruzada Producción y Desempeño

		Desempeño		Total	
		Muy Bajo	Muy Alto		
Producción	Muy Bajo	Recuento	16	28	44
		% del total	20.00%	35.00%	55.00%
	Muy Alto	Recuento	0	36	36
		% del total	0.00%	45.00%	45.00%
Total		Recuento	16	64	80
		% del total	20.00%	80.00%	100.00%

TABLA N° 53

Pruebas de Chi – Cuadrado de Producción y Desempeño

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.364 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	14.17	1	<.001
Razón de verosimilitud	22.382	1	<.001
Asociación lineal por lineal	16.159	1	<.001
N de casos válidos	80		

a 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.20.

b Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor de la prueba estadística Chi – Cuadrado de Pearson es 16.364 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica o p-valor (<.001) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, esto significa que la hipótesis nula “La producción no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023” es rechazada y se afirma la hipótesis alterna “La producción se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

TABLA N° 54

Medidas Simétricas de Producción y Desempeño

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.412	<.001
N de casos válidos		80	

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.412, lo que significa que la intensidad de la relación entre dichas variables es moderada.

Cantidad de Tareas y Desempeño

H₁ (Hipótesis Alternativa): La cantidad de tareas se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023.

H₀ (Hipótesis Nula): La cantidad de tareas no se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023

TABLA N° 55

Tabla Cruzada de Cantidad de Tareas y Desempeño

		Desempeño		Total	
		Muy Bajo	Muy Alto		
Cantidad de Tareas	Muy Bajo	Recuento	16	41	57
		% del total	20.00%	51.20%	71.30%
	Muy Alto	Recuento	0	23	23
		% del total	0.00%	28.70%	28.70%
Total		Recuento	16	64	80
		% del total	20.00%	80.00%	100.00%

TABLA N° 56

Pruebas de Chi – Cuadrado de Promoción y Posicionamiento

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.070 ^a	1	0.004
Corrección de continuidad ^b	6.411	1	0.011
Razón de verosimilitud	12.392	1	<.001
Asociación lineal por lineal	7.969	1	0.005
N de casos válidos	80		

a 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.60.

b Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor de la prueba estadística Chi – Cuadrado de Pearson es 8.070 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica o p-valor (0.004) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, esto significa que hay fundamentos suficientes para que la hipótesis nula “La cantidad de tareas no se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023” sea rechazada y se afirme la hipótesis alterna “La cantidad de tareas se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

TABLA N° 57

Medidas Simétricas de Cantidad de Tares y Desempeño

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.303	0.004
N de casos válidos		80	

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.303, lo que significa que la intensidad de la relación entre dichas variables es baja.

5.3. Discusión de Resultados

La presente investigación ha sido realizada mediante la aplicación de un cuestionario virtual, instrumento que cuenta con 23 preguntas enviados a los trabajadores de The Florida Law Insurance Group, mediante un enlace de Google Forms. Este cuestionario ha sido dividido en 12 preguntas para dimensión Carga Laboral y 11 preguntas para la dimensión Desempeño, con el objetivo de determinar si existe la relación entre estas dos variables en esta firma legal, la confiabilidad de este instrumento ha sido evidenciada a través de una prueba de Alfa de Cronbach cuyo resultado es 0.780, valor considerado como aceptable.

Al analizar los resultados, se puede llegar a la conclusión de la existencia de una relación significativa entre ambas variables, ya que el resultado de la prueba Chi – Cuadrado de Pearson es 74.118 con un grado de libertad y posee una significación asintótica de $<.001$, lo que justifica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna “La carga laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

Asemejándose a los resultados de la investigación titulada “Relación del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de un Canal de Señal Abierta Lima – Perú 2021”, en la que se confirmó la relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral a través de una prueba de correlación de Spearman de 0.727 con un nivel de significancia <0.05 , rechazándose de la misma manera la hipótesis nula “La sobrecarga laboral no está relacionada con el desempeño laboral”.

También, se pudieron lograr los objetivos específicos de esta investigación, probando como verdaderas las hipótesis específicas detalladas a continuación.

En primer lugar, se pudo llegar a concluir que existe una relación entre la dimensión “Capacidad de Procesamiento Mental” y la variable “Desempeño”, a través de una prueba Chi – Cuadrado de Pearson con un valor de 12 con un grado de libertad, poseyendo una significación asintótica de $<.001$, la hipótesis nula “La capacidad de procesamiento mental no se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023.”, es rechazada, dando cabida a aceptar la hipótesis alternativa “La capacidad de procesamiento mental se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

Por otro lado, se probó la asociación de la dimensión “Energía – Recursos” y la variable “Desempeño”, a través de una prueba Chi – Cuadrado de Pearson con un valor de 18.095 con 1° de libertad, con una significación asintótica de $<.001$, lo que significa que existe evidencia suficiente para rechazarse la hipótesis nula, que señala la inexistencia de una relación significativa entre la Energía y los Recursos con el Desempeño, y, se pasa a aceptar la hipótesis alternativa, “La energía y recursos se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

Existe también, una asociación entre la dimensión “Producción” y la variable “Desempeño”, demostrada a través de la prueba Chi – Cuadrado con valor 16.364, con 1 grado de libertad y una significación asintótica de $<.001$, razón suficiente para rechazar la hipótesis nula y dar como aceptada la hipótesis alternativa “La producción se relaciona

con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en el contexto global, en Lima 2023”.

Finalmente, la dimensión “cantidad de Tareas” y “Desempeño”, están relacionadas, hecho probado a través de prueba Chi – Cuadrado con valor 8.070, 1° grado de libertad y significación asintótica de 0.004 (<0.05). Poniendo sobre la mesa, la pregunta ¿En una empresa como FLINSLAW que divide su trabajo por cuotas diarias, influye más la cantidad de trabajo realizado por el personal en su desempeño, o, los incentivos que se le ofrecen a los trabajadores?, tema repetido en la investigación realizada por Báez et al. (2019) titulada “Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en Bogotá”, en las que se demuestra que el Desempeño y los incentivos, también tienen una relación con una significación de .020.

5.4. Benchmarking

TABLA N° 58

Benchmarking

Empresa	Rubro / Categoría	Tipo de Competencia	Target Market	Buenas Prácticas	Estrategias
Covington & Burling	Firma Legal, Rubro Corporativo/Gobierno/Competencia/Aseguradoras, etc.	Directa	Personas naturales y jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> - No hay Límites de tiempo arbitrarios, se respetan los horarios de trabajo. - Se aceptan sugerencias de trabajadores con mucho interés. - Se incentiva la mejora continua del desempeño. - Existen programas para el bienestar físico y mental. - Planes de entrenamientos y 	<p>Energía y Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque en el bienestar mental, pausas de descanso impuestas entremedio de las labores. <p>Cantidad de Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar labores a automatizar, para reducir la cantidad de tareas a realizar y simplificar el trabajo. <p>Rendimiento en la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrenar a los colaboradores regularmente para que adquieran nuevo conocimiento mientras

				<p>beneficios por ser nuevo empleado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de ascensos verticales en la jerarquía organizacional. - Incrementos de sueldo de acuerdo al mercado. 	<p>umentan su rendimiento laboral.</p> <p>Lealtad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incentivar a los trabajadores con objetivos realistas y bonificaciones por cumplirlos.
<p>Baker, Donelson, Bearman, Caldwell & Berkowitz</p>	<p>Firma Legal, Rubro Corporativo/Comercio Global/Bienes Raíces/Aseguradoras, etc.</p>	<p>Directa</p>	<p>Personas naturales y jurídicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional profesional pero relajada. - Flexibilidad para trabajar desde casa. - Enfoque en el balance entre la vida y el trabajo. - Trabajo desafiante, hecho para adquirir experiencia y progresar profesionalmente. - Programas para asegurar la salud mental de sus empleados. 	<p>Energía y Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flexibilizar los horarios, para permitir a los trabajadores realizar sus labores desde donde prefieran. <p>Cantidad de Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la infraestructura tecnológica para reducir errores que puedan implicar pérdida de datos y reducción de output laboral. <p>Rendimiento en la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incentivar el trabajo en equipo para labores complejas, de modo que se

				<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura tecnológica actualizada para maximizar la productividad. 	<p>reduzca el tiempo necesario para realizarlas.</p> <p>Lealtad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desplegar programas de beneficios empresariales, para mejorar la moral de los colaboradores.
Cozen O'Connor	Firma Legal, Rubro Corporativo/Litigios/Bienes Raices/Aseguradoras/Gobierno	Directa	Personas naturales y jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura basada en el balance vida - trabajo y el crecimiento profesional. - Liderazgo transparente, se informa sobre desempeño personal y el desempeño de la organización. - Flexibilidad en horarios laborales, opción para trabajar desde casa. - La calidad del trabajo que se realiza define la complejidad de los casos a tratar en el futuro. 	<p>Energía y Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificar las tareas delegadas de modo que se resuelvan primero siempre las menos complejas. <p>Cantidad de Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar a los empleados en el uso de todas las herramientas a su disposición para incrementar su flujo de trabajo. <p>Rendimiento en la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir que los trabajadores conozcan sobre su rendimiento personal, para promover la mejora individual. <p>Lealtad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer y premiar a los trabajadores que resuelvan casos especialmente

					complejos.
Farella Braun + Martel LLP	Firma Legal, Rubro Corporativo/Litigios/Ambiente/Aseguradoras/Bienes Raíces	Directa	Personas naturales y jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional enfocada en el bienestar personal. - Se promueve la igualdad en los miembros de los equipos de trabajo. - Horas de trabajo flexibles y cargas laborales impuestas con moderación. - Incentivos por trabajo bien hecho. - Grupos de apoyo moral y prevención del burnout. 	<p>Energía y Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redacción de un manual de referencia rápida para facilitar las tareas del día a día y reducir esfuerzo. <p>Cantidad de Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorizar los trabajos con deadlines más cortos, para dejar más tiempo a otras actividades que se puedan resolver fácilmente y sin preocupaciones <p>Rendimiento en la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formular un plan y una lista de tareas a completar, de modo que exista un cronograma de actividades a cumplir de manera diaria para reducir tiempos muertos. <p>Lealtad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear grupos de apoyo moral para motivar a los trabajadores.
Carlton Fields	Firma Legal, Salud/Litigios/Impuestos/Aseguradoras/Construcción	Directa	Personas naturales y jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> - Se promueve el trabajo en equipo y el respeto mutuo a través de toda la jerarquía organizacional. - Liderazgo transparente que a la vez, escucha propuestas y sugerencias. - Trabajo bien distribuido, pensado para aumentar la autonomía individual de 	<p>Energía y Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer un tope de carga laboral individual, para prevenir la saturación del personal. <p>Cantidad de Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delegar labores de los trabajadores saturados para redistribuir la carga entre todo el equipo de trabajo siempre que sea necesario, para reducir los tiempos muertos. <p>Rendimiento en la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propiciar un ambiente

				<p>sus trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none">- Objetivos bien definidos, incentivados a completarse a través de bonificaciones.- Línea de carrera basada en méritos y cumplimiento de objetivos planteados de manera realista.	<p>laboral limpio y ordenado en el que los trabajadores puedan desenvolverse fácilmente en sus labores.</p> <p>Lealtad:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desplegar un plan de línea de carrera para aumentar la lealtad de los trabajadores y su desempeño.
--	--	--	--	---	---

5.5.Actividades para la mejora continua

TABLA N° 59

Actividades para la mejora

Dimensión	Acción Correctiva	Estrategia	Verificación	Responsable	Tiempo de Duración			Presupuesto
					MES 1	MES 2	MES 3	
Capacidad de Procesamiento Mental	Formular programa enfocado en el bienestar mental y el descanso	Contratar a un consultor experto en psicología organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora visible en el desempeño. - Reducción de errores relacionados al estrés laboral. - Reducción en rotación de trabajadores. 	Jefe de Recursos Humanos				S/ 20,392 al Año Labor Continua
Energía y Recursos	Creación de Manual de Operaciones para Referencia Rápida	Investigar e identificar cada una de las actividades que realiza cada área de la organización y plasmarlas en un manual de consulta rápida estandarizado.	<ul style="list-style-type: none"> - Agilización de las actividades estandarizadas. - Mejora en la autogestión de labores y la organización de los espacios de trabajo. 	Jefe de equipo de trabajo en un área determinada				Manual de 25 Páginas con Anillado (80 unidades) $S/18 \times 80 = S/1440$ 1 mes de Trabajo * $9 \text{ LE} = 2000 \times 9 = S/18000$

Producción	Mejora a la Infraestructura Tecnológica	Contratar un Consultor de Tecnología de la Información.	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la eficiencia laboral. - Reducción de tiempo muerto debido a fallos en el sistema. - Notoria reducción de fatiga laboral debido al incumplimiento de deadlines por causa fortuita. 	Jefe de Recursos Humanos				<p>Promedio de sueldo para el puesto de Consultor de Sistemas, Técnico de Mantenimiento y Asesor de Tecnología: S/19,452 al año</p> <p>Costo PC Optimizada para Ofimática Profesional: \$383 x 50 = \$19,150 = S/ 70,211</p> <p>Costo Servidor Nuevo Dell PowerEdge T40: S/ 5749</p> <p>Costo Sistema Operativo para Servidores: \$1069 = S/3919.34</p>
		Mejorar el hardware de las computadores y el servidor utilizados en la compañía.		Consultor TI				
Cantidad de Tareas	Nuevo sistema de "Email Intake" para casos clasificados según el área de destino, su urgencia y complejidad.	Capacitar miembros del área de Recepción para nombrar y clasificar los documentos que lleguen al sistema.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la autogestión de los miembros de los equipos de trabajo. - Reducción de tareas pequeñas, contribuiría a un aumento en la producción. - Uso más eficiente 	Jefes de Equipo de Trabajo				Se puede realizar con los materiales disponibles en la compañía a un costo cero.
		Crear un manual de referencia con los datos necesarios para el						

		funcionamiento de este sistema.	disponible durante la jornada laboral				
Rendimiento en la Tarea	Implementación de Reportes de Desempeño Individuales Personalizados	Crear una base de mejora continua en el personal, para así motivarlos y mantener la moral alta.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en el índice cumplimiento de objetivos en el plazo acordado. - Mejora en la calidad de vida de los trabajadores, debido a que sus opiniones son tomadas en cuenta, aumento en el rendimiento laboral. 	Jefe de Recursos Humanos			Se puede realizar con el equipo de trabajo y los materiales de los que ya se dispone, solo tomaría tiempo en ser implementado.
				Líderes de Equipo de Trabajo			
				Gerente General			
Trabajo en Equipo	Formular un plan laboral que incentive la cooperación en un equipo de trabajo.	Definir objetivos mensuales realistas para cada área, y otorgar incentivos en caso que se lleguen a alcanzar.	<ul style="list-style-type: none"> - Aumenta el nivel de participación en cada miembro de un equipo de trabajo. - La producción total de un área aumentaría debido a los incentivos. 	Jefes de Equipo de Trabajo			Se puede realizar con el equipo de trabajo y los materiales de los que ya se dispone, solo tomaría tiempo en ser implementado.
Lealtad	Asignar un buzón de sugerencias para tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores	Asignar un buzón de sugerencias físico o virtual, revisado	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir la rotación laboral. - Reducir los costos relacionados a las 	Jefe de Recursos Humanos			Se puede realizar con el equipo de trabajo, el capital y

		frecuentemente por un encargado de recursos humanos.	renuncias. - Mejora la eficiencia de los procesos y se reducen los errores debido a que la empresa contaría con más trabajadores veteranos.				los materiales de los que ya se dispone, solo tomaría tiempo en ser implementado.
	Compensar justamente a los trabajadores de acuerdo a la realidad del mercado actual, e incentivarlo a través de bonos por buen desempeño.	Planificar un programa de incentivos y beneficios corporativos para mejorar la moral de los trabajadores		Gerente General, Jefe de Contabilidad y Jefe de Recursos Humanos			
Determinación	Establecer recordatorios específicos para el control de plazos en las operaciones de cada área.	Utilizar un software de administración de proyectos con una interfaz sencilla, que permita establecer tareas cronogramas y recordatorios, para hacer más fácil la cooperación entre los miembros de un equipo. (Ejemplo de un software como este podría ser: Trello)	- Aumenta el output de tareas cumplidas. - Se reducen los casos fallidos debido a deadlines. - Se reduce el número de documentos perdidos. - Aumenta la satisfacción de los clientes de la organización.	Gerente General			Plan Premium de Trello \$10 x Usuario \$10 Dólares x 100 Usuarios = \$1000 al mes \$1000 x 12 meses = \$12000 al año = S/ 43,996.37
				Jefes de Equipo de Trabajo			
				Consultor TI			

TOTAL	S/ 183,159,71
-------	---------------

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De acuerdo con los resultados de esta investigación se puede extraer las siguientes conclusiones:

Las variables Carga Laboral y Desempeño se relacionan, esta asociación se pudo observar en el coeficiente de contingencia con valor de 0.693, dando como resultado una asociación moderadamente fuerte y significativa. Por lo tanto, es necesario que esta empresa formule estrategias que le permitan conocer y analizar mejor sus aspectos más importantes, como son las capacidades de procesamiento mental de sus empleados, su energía y recursos disponibles, su capacidad productiva, y, la cantidad de tareas que se les delega en su día a día.

En el caso de la dimensión Capacidad de Procesamiento Mental, se ha comprobado su relación con el Desempeño de los trabajadores, en esta relación se ha observado un coeficiente de contingencia de 0.361 dando como resultado una relación moderada, indicándose que la capacidad de procesamiento mental presenta cierta influencia en el desempeño individual, este resultado se puede equiparar al obtenido en el estudio de Rojas y Arteaga (2021) “Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes Venezuela, C. A.” en la que se demuestra que las exigencias psicológicas del trabajo si tienen una correlación con el desempeño, teniendo en este caso una asociación de 0.86, siendo mayor a la de FLINSLAW, pero aun así, poniendo sobre la mesa la cuestión de mejorar la redistribución de las labores y así reducir el desgaste mental.

Por otro lado, se pudo observar la relación entre el desempeño de los trabajadores y la dimensión de Energía – Recursos, a través del resultado del coeficiente de contingencia, siendo este 0.429, lo que implica una relación o asociación moderada. La compañía debe enfocarse en crear programas o planes para maximizar el rendimiento de esta los trabajadores, y así encontrar resultados notables.

Al analizar la posibilidad de la existencia de una relación entre la dimensión Producción y la variable desempeño, se encontró una asociación moderada de acuerdo con el coeficiente de contingencia 0.412, por lo tanto, para maximizar sus resultados, FLINSLAW también debería invertir sus recursos en la investigación y puesta en funcionamiento de medidas que puedan posibilitar la mejora de esta variable.

Finalmente, se pudo hallar una asociación moderada a débil entre la dimensión cantidad de tareas y desempeño, con un coeficiente de contingencia de 0.303, suficiente para tener cierto efecto en el desempeño de los trabajadores de esta empresa, aún así se ha podido comprobar a través de un estudio complementario que la mejor forma de aumentar el desempeño, no solo es a través de la modificación de la cantidad de tareas delegadas, si no, de la misma manera se puede recomendar la aplicación de medidas para mejorar los incentivos de los trabajadores a fin de afectar positivamente su desempeño.

6.2.Recomendaciones

A raíz del análisis aplicado a las diversas dimensiones de la variable carga laboral que están relacionadas al desempeño de los trabajadores, se pueden promover las siguientes medidas, planes y estrategias para afectar de manera positiva el estado actual de la organización.

Por el lado de la capacidad de procesamiento mental, sería óptimo apoyar a los trabajadores con la creación de un programa a nivel empresa, enfocado en el bienestar mental y el descanso, para mejorar visiblemente el desempeño, reducir los errores relacionados al estrés, junto a la posibilidad de observar un decrecimiento en la rotación de personal.

Así mismo, en el caso de la dimensión energía y recursos, se puede mejorar la eficiencia de los trabajadores a través de manual de operaciones estandarizados, para ser usados como guía de referencia rápida, esta medida puede ser implementada investigando en primer lugar las actividades llevadas a cabo en cada una de las áreas y plasmándolas en este material, los efectos posibles pueden ir desde los más obvios, como la agilización de las tareas, hasta otros más complejos como la mejora de la autogestión personal y la mejor organización de los espacios de trabajo individuales.

A nivel de la dimensión producción, se hace necesaria la mejora de la infraestructura tecnológica de la empresa para que esta esté siempre preparada para clasificar, enviar y alojar los datos que se manejan todos los días, sin ningún inconveniente, esta importante medida resultaría en un aumento de la eficiencia laboral, por medio de la reducción de tiempo necesario para el tratamiento de casos laborales y

también, la eliminación de tiempos muertos producto de fallas del sistema, por otro lado, también se encontraría una notoria reducción de la fatiga laboral, y, el incumplimiento de plazos (Deadlines), sumado a la pérdida de casos por errores del sistema.

La cantidad de tareas se puede optimizar, con un nuevo sistema de capacitación de empleados, con el fin de crear un medio de clasificación de casos, llegados a través del correo de la empresa, según su destino, la urgencia que tengan y la complejidad, esta mejora resultaría en la reducción de tareas pequeñas que se puede traducir en ahorro de tiempo y aumento de la producción, de paso, también existiría la posibilidad de mejorar la autogestión de los miembros de un equipo de trabajo, con el beneficio sumado, de que este plan puede ponerse a cabo a costo cero en la organización, porque la infraestructura y los procesos ya están disponibles, solo no se aprovechan como es debido.

Por el lado del rendimiento en las tareas individuales, es necesario crear una base personal de mejora continua, por lo tanto, la implementación de un reporte de desempeño personalizado, mostraría de una manera más clara la forma en la que los casos están siendo tratados, junto a una calificación que serviría para motivar a los trabajadores a encontrar una manera más efectiva de realizar sus labores y mejorar cada vez más.

El trabajo en equipo puede mejorar si la empresa en cuestión, propone a los trabajadores de todas sus áreas un plan de incentivo a la cooperación, la mejor manera para realizar esta tarea es definir objetivos mensuales realistas y medibles para cada área, y otorgar incentivos en caso se lleguen a alcanzar, esto aseguraría que cada equipo mantenga un alto nivel de desempeño, para resultar beneficiados con esta medida.

Tener trabajadores leales, impide que el talento y la experiencia adquirida por estos salga fácilmente, lo que a la larga podría afectar a la empresa, no solo en su capital humano si no también a nivel económico, por lo tanto, para mantener esta característica tan preciada, se puede poner en funcionamiento un programa de incentivos y beneficios corporativos, también, a través de los años se ha comprobado que los trabajadores de cualquier compañía también quieren sentirse escuchados por sus líderes, por ello, también sería importante asignar un buzón de sugerencias que se pueda traducir en cambios tangibles en el clima organizacional, estas medidas no solo mejoraría la lealtad y el desempeño, si no, afectarían positivamente la moral de toda la organización.

Finalmente, para afectar positivamente la determinación de todo colaborador para cumplir con su trabajo, es importante establecer recordatorios sencillos, pero específicos para evitar que las tareas más pequeñas se pierdan entre otras de mayor magnitud o importancia, para esto sería muy útil la implementación de un software de administración de proyectos en las labores de las diferentes áreas de esta organización, esto permitirá establecer cronogramas, recordatorios y facilitaría también la comunicación entre los miembros de un equipo, así mismo, se aumentaría el output individual, los plazos se cumplirían de acuerdo al calendario, se vería una reducción bastante grande de los casos perdidos, y se notaría también un cambio positivo muy notable con respecto a la actitud de los clientes hacia la empresa.

REFERENCIAS

- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *National Library of Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Albanesi, R. (2015). *Historia reciente del trabajo y los trabajadores. Apuntes sobre lo tradicional y lo nuevo, lo que cambia y permanece en el mundo del trabajo*. Trabajo y Sociedad , 25, 387–403.
<https://www.redalyc.org/pdf/3873/387341101022.pdf>
- Alles, M. A. (2002). *Desempeño Por competencia*. Ediciones Granica.
- Andriana, I., Riyanto, D., & Darmawan, D. (2019). *Workload and Motivation on Employees Performance Analyzed by Information Technology*. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 112–116.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/662/2/022120/pdf>
- Axayacatl, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de Burnout. *Archivo Neurociencias (México)*, 11(4), 305–309.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdfv>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Báez, D., Luna, N., Muñoz, D., & Tejedor, B. (2019). *Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en*

Bogotá [Universidad EAN].

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9641/LunaNorma2019?sequence=1>

Barnes, C., & Van Dyne, L. (2009). I'm tired': Differential effects of physical and emotional fatigue on workload management strategies. *Human Relations*, 62(1), 59–92. <https://doi.org/10.1177/0018726708099518>

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 7(1), 109–121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788

Benites, L. (2022). *Coeficiente de contingencia: Definición*. Statologos. <https://statologos.com/coeficiente-de-contingencia/>

Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf

Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. En *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71–98). University of South Florida Psychology Faculty Publications. <https://www.scinapse.io/papers/1585021957>

Cabezas Lucio, G. (2023). *El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud, caso de estudio en un hospital de segundo nivel* [Universidad Nacional de Chimborazo]. <https://t.ly/OEPpx>

- Cabrera, A., & Rodriguez, M. (2021). *El Trabajo: Pasado, Presente y Futuro* [Universidad de la Laguna].
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24772/EI%20Trabajo%20Pasado%20C%20presente%20y%20futuro..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carhuavilca, D., Altamirano, P., Espino, C., Arias, A., Castro, Z., Contreras, S., Ruiz, R., Valle, C., Moisés, G., Paredes, E., Romero, E., Jillian, C., Yaringaño, C. (2023). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana - Trimestre Móvil: Diciembre 2022 - Enero - Febrero 2023*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4256548/03%20Informe%20Tecnico%20Mercado%20Laboral%20Dic%202022%20-%20Ene-Feb%202023.pdf.pdf?v=1678894543>
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En *Administración de Recursos Humanos* (pp. 241–269). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Companies.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill Education.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill Education.
- Cristancho, L. A. (2022). El concepto de trabajo: perspectiva histórica. *Secuencia (Mexico City, Mexico)*, 112. <https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i112.1827>

- Cuixart Nogareda, C. (1984). *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_179.pdf
- Darmont, L. M., & Cardenas, A. P. (2016). *Metodología Para Diagnosticar El Equilibrio Entre La Carga Laboral Y El Desempeño* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620820/Tesis%20UPC%20-%20Marina%20Hirota%20-%20Anyilo%20Pino%2012_08_16.pdf?sequence=1
- David Faulkner, A. C. (2003). *The Oxford Handbook of Strategy - Volume One: A Strategy Overview and Competitive Strategy*. Oxford University Press.
- Díaz Canepa, C. (2010). Actividad Laboral y Carga Mental de Trabajo. *Ciencia & ,* 12(36), 281–292. <http://www.fiso-web.org/content/files/articulos-profesionales/2922.pdf>
- ESAN. (2020). *Salud ocupacional: la prevención como clave de la gestión de riesgos*. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/salud-ocupacional-la-prevencion-como-clave-de-la-gestion-de-riesgos#:~:text=De%20acuerdo%20a%20las%20cifras,13.8%20%25%20de%20acidentes%20laborales%20fatales.>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Faulkner, D. O., & Campbell, A. (Eds.). (2003). *The oxford handbook of strategy: Volume one: Strategy overview and competitive strategy*. Oxford University Press.

Figuroa, E. (2022). Relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021 [Universidad Ricardo Palma]. <https://shorturl.at/qFGPW>

Fox, S., Spector, P. E., Goh, A., & Bruursema, K. (2007). *Does your coworker know what you're doing? Convergence of self- and peer-reports of counterproductive work behavior*. *International Journal of Stress Management*, 14(1), 41–60.
doi:10.1037/1072-5245.14.1.41

Fritzsche, B. A., & Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. En S. D. En Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180–202). Wiley.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon

González, E., & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria Electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259–270. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rlp/v38n2/v38n2a03.pdf>

Grier, R., Wickens, C., Kaber, D., Strayer, D., Boems-Davis, D., Trafton, G., & St John, M. (2008). The Red-Line of Workload: Theory, Research, and Design. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*. <https://doi.org/10.1177/154193120805201811>

Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales / Stavroula Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox.* Organización Mundial de la Salud.

Gutierrez, F. (2021). *Desempeño Laboral Y Su Efecto En La Carga Laboral De Los Servidores Públicos En La Corte Superior De Justicia - Ica, 2020* [Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3277/GUTIERREZ%20CUYA%2c%20FAUSTINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de La Investigacion.* McGraw-Hill

Companies. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

International Organization for Standardization. (2014). *ISO 11620:2014(en) Information and documentation.* Iso.org. <https://www.iso.org/obp/ui/>

Lara, A. (2019). *Carga Mental.*

<https://www.insst.es/documents/94886/524376/Carga+Mental+en+el+trabajo/5a3492ae-9ef0-41fd-b538-385c682ba42f>

Lejarreta, I. (2018). *Evaluación 360° del Trabajo Cooperativo* [Trabajo de Fin de Grado - Universidad Internacional de La Rioja].

<https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/7208/LEJARRETA%20ERRASTI%2C%20IRATXE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley De Seguridad y Salud En El Trabajo - Reglamento de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial El Peruano (2011).

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>

Mazariegos, A. (23 de Junio de 2016). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro*. Glocalthinking. <https://glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>

Miguel, B., Hernandez, R., Arbués, C., López, R., Blasco, J., & Bartolomé, A. (2021). La carga de trabajo, artículo monográfico. *Revista Sanitaria de Investigación*, 2(12).

<https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-carga-de-trabajo-articulo-monografico/>

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2002). *Texto único ordenado de la ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo*. Gob.pe.

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2002_TR.pdf

Munandar, A., Musnadi, S., & Sulaiman. (2019). *The Effect of Work Stress, Work Load and Work Environment on Job Satisfaction And It's Implication on The Employee Performance of Aceh Investment And One Stop Services Agency* [Syiah Kuala University]. <https://doi.org/DOI10.4108/eai.3-10-2018.2284357>

Navarro Abarzúa, I. (2005). Capital Humano: Su Definición y Alcances en el Desarrollo Local y Regional. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 13(35), 1–36.

<https://www.redalyc.org/pdf/2750/275020513035.pdf>

Open A. I. (2023). *Tabla de interpretación del coeficiente de contingencia*.

Padilla, P. (2023). *Historia de la Evaluación del Desempeño*. Gestión de Personas y Administración Pública. <https://pedropadillaruiz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/>

Parra, M. (2003). *Conceptos Básicos en Salud Laboral*. <https://shorturl.at/jBLPY>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias Sociales (RCS)*, XVI(3), 493–505.

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 3–18.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Quevedo Ricardi, F. (2011). La prueba de ji-cuadrado. *MedWave*.

<https://doi.org/10.5867/medwave.2011.12.5266>

Rivero-Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias Actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño* [ICADE Business School].

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>

Rojas Leal, J. A., & Arteaga Salazar, M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1–16.

<https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>

Sebastián García, O., & Del Hoyo Delgado, M. (2004). *La Carga Mental del Trabajo*.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Sonnentag, S., & Frese, M. (2005). Performance Concepts and Performance Theory.

En *Psychological Management of Individual Performance* (pp. 1–25).

<https://doi.org/10.1002/0470013419.ch1>

SRI Alumni Association (Ed.). (2005). *December 2005 Newsletter*. SRI Alumni

Association. <https://alumni.sri.com/newsletters/2005/AlumNews-Dec-2005.pdf>

Stubbs, E. (2004). Indicadores de Desempeño: Naturaleza, Utilidad y

Construcción. *Ciência da Informação*, 33(1). [https://doi.org/10.1590/S0100-](https://doi.org/10.1590/S0100-19652004000100018)

[19652004000100018](https://doi.org/10.1590/S0100-19652004000100018)

Susanibar, K. (2021). *Carga Laboral y el Estrés del Personal de la Gerencia de*

Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año

2020 [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4794/SUSANIBAR%20DIAZ%20KATHIA%20STEFANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tueros Capurro, M. F. (2021). *Influencia Del Estrés Laboral En El Desempeño De Los Trabajadores De La Empresa Constructora T&T Arquitectos SAC* [Universidad de Lima].

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estrés-laboral-desempeño-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y

APÉNDICES

Apéndice N°1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la carga laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, en Lima 2023?	Determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, EN Lima 2023	La carga laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023	V1: Carga Laboral	Capacidad de Procesamiento Mental	1. Resolución de Problemas 2. Complejidad de Información 3. Fatiga Percibida	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal
				Energía y Recursos	1. Eficiencia de Energía 2. Horas de Trabajo 3. Desgaste de los Empleados	
				Producción	1. Horas - Hombre 2. Cantidad de Personal 3. Nivel de Producción	
				Cantidad de Tareas	1. Complejidad de Tareas 2. Frecuencia de Tareas 3. Cumplimiento de Objetivos	
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿De qué manera la capacidad de procesamiento mental se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	Determinar la relación entre la capacidad de procesamiento mental y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW 2023.	La capacidad de procesamiento mental se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023	V2: Desempeño	Rendimiento en la Tarea	1. Número de Tareas 2. Satisfacción de Colaboradores 3. Calidad de Trabajo	Método: Hipotético-Deductivo Población: 100 trabajadores de Flinslaw Muestra: 80 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿De qué manera la energía y recursos se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	Determinar la relación entre la energía y los recursos con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023	La energía y recursos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023		Trabajo en Equipo	1. Nivel de Cooperación 2. Nivel de Comunicación 3. Nivel de Participación	
¿De qué manera la producción se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	Determinar la relación entre la producción y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023	La producción se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023		Lealtad	1. Compromiso de los Colaboradores 2. Satisfacción de los Colaboradores 3. Calidad de Incentivos	
¿De qué manera la cantidad de tareas se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023?	Determinar la relación entre la cantidad de tareas y el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW en 2023	La cantidad de tareas se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de FLINSLAW, 2023		Determinación	1. Cumplimiento de Objetivos 2. Cumplimiento de Plazos	

Apéndice N°2

Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición	Ítem
Carga Laboral	Hartland y Staveland (1988) la define como la relación entre un grupo de trabajadores y los recursos que demandan sus tareas.	Recursos utilizados para realizar las actividades de la empresa y cumplir con los objetivos establecidos	Capacidad de Procesamiento Mental	1. Resolución de Problemas 2. Complejidad de Información 3. Fatiga Percibida	Encuestas - Escala de Likert	- P1 - P2 - P3
			Energía y Recursos	1. Eficiencia de Energía 2. Horas de Trabajo 3. Desgaste de los empleados		- P4 - P5 - P6
			Producción	1. Horas Hombre 2. Cantidad de Personal 3. Nivel de Producción		- P7 - P8 - P9
			Cantidad de Tareas	1. Complejidad de las tareas 2. Frecuencia de las tareas 3. Cumplimiento de objetivos		- P10 - P11 - P12
Desempeño	Palaci (2005) indica que el desempeño es el valor que se espera aportar a una organización dentro de un periodo de tiempo establecido	Valor aportado por el colaborador dentro de sus horas de trabajo	Rendimiento	1. Número de Tareas 2. Satisfacción de Colaboradores 3. Calidad del Trabajo	Encuestas - Escala de Likert	- P13 - P14 - P15
			Trabajo en Equipo	1. Nivel de Cooperación 2. Nivel de Comunicación 3. Nivel de Participación		- P16 - P17 - P18
			Lealtad	1. Satisfacción de Empleados 2. Compromiso de Empleados 3. Incentivos		- P19 - P20 - P21
			Determinación	1. Cumplimiento de Objetivos 2. Cumplimiento de Plazos		- P22 - P23

Apéndice N°3

Ficha Sociodemográfica y encuesta

Ficha Sociodemográfica

Datos

Fecha: ___/___/___ (DD/MM/AA)

Distrito de Residencia: _____

Edad: _____

Sexo: M() F() Otro()

Grado Educativo (Marcar el mayor grado obtenido):

Primaria () Secundaria () Superior ()

Área:

Reception () Settlements () HOS () Filing () Accounting ()

Legal Assistant () Scheduling () Releases () Uploading ()

Antigüedad en la Empresa:

De 0 a 6 Meses ()

De 6 Meses a 1 Año ()

De 1 Año a Más ()

La presente encuesta se realizará a los Trabajadores de la empresa The Florida Insurance Law Group, se recolectarán los resultados y en base a ello, se formulará un plan de acción para resolver la problemática que presenta la empresa.

Matriz de respuestas

Nro	Indicadores	Preguntas	Respuestas
1	Resolución de Problemas	1. ¿Cómo calificaría su autogestión y clasificación de tareas de trabajo?	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
2	Complejidad de Información	2. Según la siguiente escala: ¿Qué tan compleja es la información de los casos presentados en su jornada laboral?	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
3	Fatiga Percibida	3. ¿Qué tan fatigado(a) se encuentra al finalizar tu jornada laboral?	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
4	Eficiencia de Energía	4. ¿Qué tan eficiente se considera con su actual estado físico y mental sumado a los estímulos de su área de trabajo?	Muy Baja
			Eficiencia
			Baja Eficiencia
			Regular
			Alta Eficiencia
5	Horas de Trabajo	5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su actual horario laboral?	Muy Baja
			Satisfacción
			Baja Satisfacción
			Regular
			Alta Satisfacción
6	Desgaste de los Empleados	6. Si tiene dificultad para realizar sus labores ¿Como calificaría su fatiga?	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
7	Horas - Hombre	7. ¿Qué tan fatigado se encuentra a raíz de su horario laboral?	No Hay Fatiga
			Baja Fatiga
			Regularmente Fatigado(a)
			Alta Fatiga
			Muy Alta Fatiga
8	Cantidad de Personal	8. ¿Qué tan alta le parece la necesidad de nuevo personal para la redistribución de actividades?	Muy Baja

			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
9	Nivel de Producción	9. ¿Cómo calificaría su nivel personal de producción en el trabajo? (Rendimiento)	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
10	Complejidad de las tareas	10. ¿Cómo calificaría el nivel de complejidad de las tareas que le son delegadas?	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
11	Frecuencia de las Tareas	11. ¿Qué tan frecuentemente se encuentra abrumado a la hora de cumplir con sus actividades laborales?	Muy Baja Frecuencia
			Baja Frecuencia
			Regular
			Alta Frecuencia
			Muy Alta Frecuencia
12	Cumplimiento de Objetivos	12. ¿Qué tan frecuentemente completa sus objetivos diarios de una manera satisfactoria?	Muy Baja Frecuencia
			Baja Frecuencia
			Regular
			Alta Frecuencia
			Muy Alta Frecuencia
13	Número de Tareas	13. ¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de tareas de las que es responsable?	Muy Baja Satisfacción
			Baja Satisfacción
			Regular
			Alta Satisfacción
			Muy Alta Satisfacción
14	Satisfacción de los Colaboradores	14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción actual con respecto a su puesto laboral?	Muy Baja Satisfacción
			Baja Satisfacción
			Regular
			Alta Satisfacción
			Muy Alta Satisfacción
15	Calidad del Trabajo	15. ¿Cómo calificaría la calidad de su trabajo?	Muy Baja
			Baja
			Regular

			Alta
			Muy Alta
16	Nivel de Cooperación	16. Califica el nivel de cooperación de su equipo de trabajo	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
17	Nivel de Comunicación	17. Califica el nivel de comunicación de su equipo de trabajo	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
18	Nivel de Participación	18. Califica su nivel de participación personal en su equipo de trabajo	Muy Baja
			Baja
			Regular
			Alta
			Muy Alta
19	Compromiso de los Colaboradores	19. ¿Cómo calificaría su compromiso con la empresa?	Muy Bajo
			Bajo
			Regular
			Alto
			Muy Alto
20	Satisfacción de los Colaboradores	20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los incentivos brindados por la empresa?	Muy Baja Satisfacción
			Baja Satisfacción
			Regular
			Alta Satisfacción
			Muy Alta Satisfacción
21	Incentivos	21. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el estado actual de la organización?	Muy Baja Satisfacción
			Baja Satisfacción
			Regular
			Alta Satisfacción
			Muy Alta Satisfacción
22	Cumplimiento de Objetivos	22. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de objetivos de su equipo de trabajo?	Muy Bajo
			Bajo
			Regular
			Alto
			Muy Alto
23	Cumplimiento de Plazos	23. ¿Cómo calificaría a su equipo de trabajo en función al cumplimiento de plazos establecidos (deadlines)?	Muy Bajo
			Bajo
			Regular
			Alto
			Muy Alto

Apéndice N°4

Validación de Expertos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de
corregir [x] No aplicable []

21 de Mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: MINCHOLA GUARDIA RENZO DANIEL

Especialidad del evaluador: LOGÍSTICA

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ()

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo ()

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo ()

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

RENZO DANIEL MINCHOLA GUARDIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para la medición de la categoría. En la matriz de consistencia incluir metodología.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

15 de Mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Escalante Flores Jorge Luis

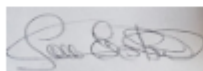
Especialidad del evaluador: Marketing

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ()

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo ()

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo ()

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Jorge Luis Escalante Flores

DNI: 09390378

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

13 de Mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Méndez Vicuña, Carlos Alberto

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. (x)**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo (x)**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo (x)**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Carlos Alberto Méndez Vicuña

DNI:07128084

Apéndice N°5*Carta de Permiso de la Compañía***CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE TÍTULO PROFESIONAL**

Yo, Luís Miguel Anduaga, identificado con DNI 40891669, en mi
calidad de Gerente General de la empresa
Deal. con Systems SAE con R.U.C N° 20602446710 con
nombre comercial _____, ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al señor William Alfredo Flores Yahuarcani identificado con DNI N°70972657, el cual se encuentra ejerciendo el puesto de Data Specialist en la empresa, para que utilice la información de esta organización con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar por el grado de: Título Profesional en Administración de Negocios Globales en la Universidad Ricardo Palma.

Firma:

DNI:

40891669

Apéndice N°6

Indeed: Sueldo Psicólogo/a Organizacional

Inicio > Explorador de empleos > Psicólogo/a organizacional > Sueldos

¿Cuánto se gana como uno Psicólogo/a organizacional en Perú?

Sueldo base promedio ?

S/ 1,591

Por mes ▼

El sueldo promedio de a psicólogo/a organizacional es de S/1,591 por mes en Perú. 33 sueldos publicados.
Actualizado en 23 de julio de 2023

Apéndice N°7

Precio de manual por unidad

COPYMAX

 GIGANTOGRAFÍAS,
 Empastados, Ploteo de planos,
 Copia de Planos, Impresiones Laser / Color, B/N
 Impresiones en Cd's, Dv's - Quemados de Cd's
 Enmicados, Espiralados,
 Diseño Gráfico: Corel Draw, Photoshop, Ilustrador

De: *Eder Marcelo Ore Sovero*
 Av. Benavides 5388, Stand 130,139,
 Urb. Las Gardenias,
 Santiago de Surco - Lima - Lima
 Telf.: 223 5175 Cel.: 996 296 647
 ✉ eder_m_22@hotmail.com / copymax1@gmail.com

NOTA DE VENTA
Nº 000352

DÍA	MES	AÑO

Señor(es):

Direccion: Doc. Ident.....

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
25	Manos A4 color + Espiralado		10.50

Apéndice N°8

Contratación Sueldo Consultor IT

¿Cuál es el sueldo de Asesor/a tecnología?

El sueldo medio para el puesto de Asesor/a tecnología en Perú es de S/. 1.226 al mes

La información es una estimación a partir de 615.266 fuentes obtenidas de las empresas, usuarios y empleados en los últimos 12 meses.

Media salarial

S/. 1.226 /mes

128 salarios

S/. 500



S/. 2.200

¿Cuál es el sueldo de Técnico/a de mantenimiento?

El sueldo medio para el puesto de Técnico/a de mantenimiento en Perú es de S/. 1.563 al mes

La información es una estimación a partir de 615.266 fuentes obtenidas de las empresas, usuarios y empleados en los últimos 12 meses.

Media salarial

S/. 1.563 /mes

1.749 salarios

S/. 500



S/. 2.500

¿Cuánto se gana como uno Consultor/a de sistemas en Perú?

Sueldo base promedio ?

S/ 2,142

Por mes



El sueldo promedio de a consultor/a de sistemas es de S/ 2,142 por mes en Perú. 8 sueldos publicados. Actualizado en 20 de junio de 2023

¿Cuál es el sueldo de Técnico/a de mantenimiento?

El sueldo medio para el puesto de Técnico/a de mantenimiento en Perú es de S/. 1.563 al mes

La información es una estimación a partir de 615.266 fuentes obtenidas de las empresas, usuarios y empleados en los últimos 12 meses.

Media salarial









S/. 1.563 /mes

1.749 salarios



Apéndice N°9

Cotización PC de oficina

Part List							
Overview Prices by Merchant							
Component	Selection	Base	Promo	Shipping	Tax	Price	Where
CPU	 AMD Ryzen 3 3200G 3.6 GHz Quad-Core Processor	\$89.99	---	FREE	---	\$89.99	amazon.com
Motherboard	 Asus PRIME A320M-K Micro ATX AM4 Motherboard	\$79.99	---	Prime	---	\$79.98	amazon.com
Memory	 Corsair Vengeance LPX 16 GB (2 x 8 GB) DDR4-3200 CL16 Memory	\$39.99	---	Prime	---	\$39.99	amazon.com
Storage	 Kingston NV2 500 GB M.2-2280 PCIe 4.0 X4 NVME Solid State Drive	\$27.99	---	Prime	---	\$27.99	amazon.com
Case	 Deepcool MACUBE 110 Micro-ATX Mini Tower Case	\$49.99	---	FREE	---	\$49.99	amazon.com
Power Supply	 Thermaltake Smart 500 W 80+ Certified ATX Power Supply	\$39.95	---	Prime	---	\$39.95	amazon.com
Keyboard	 Turtle Beach IMPACT 100 Wired Gaming Keyboard	\$12.95	---	---	---	\$12.95	amazon.com
Mouse	 Logitech B100 Wired Optical Mouse	\$7.99	---	Prime	---	\$7.99	amazon.com
Total:						\$348.83	Buy From Amazon

Apéndice N°10

Cotización servidores

Inicio > Servidor Dell PowerEdge T40, Xeon E-2224G, 32GB, 1TB, Garantía 3 Años



Servidor Dell PowerEdge T40, Xeon E-2224G, 32GB, 1TB, Garantía 3 años

★★★★★ Añadir Reseña 🔥 8 vendidos en las últimas 25 horas

Marca: Dell
 Código: 103761-KIT2-3Y
 Disponibilidad: En stock
 Categoría: Servidor

~~S/ 6,749.00~~ S/ 5,749.00

¡Apresúrate! Solo queda 10 unidades en stock

Cantidad:

- 1 +

Total: S/ 5,749.00

[Comprar](#)

[Comprar ahora](#)

👁️ 112 clientes están viendo este producto ahora

✓ RECOGIDA DISPONIBLE EN **ALMACÉN LIMA - BREÑA**
 Normalmente está listo en 24 horas

[Consultar disponibilidad en otras tiendas](#)

📦 Envío Gratis

Pricing and licensing overview

The following page is intended to provide you with reference pricing for Windows Server 2022. For specific pricing, please contact your Microsoft reseller.

Windows Server 2022 Edition	Ideal for	Licensing model	CAL requirements[1]	Suggested Retail Price (MSRP)[4]
Datacenter[2]	Highly virtualized datacenters and cloud environments	Core-based	Windows Server CAL	\$6,155
Standard[2]	Physical or minimally virtualized environments	Core-based	Windows Server CAL	\$1069
Essentials	Small businesses with up to 25 users and 50 devices	Specialty servers (server license)[3]	No CAL required	\$501

Apéndice N°11

Cotización Trello

PREMIUM

\$10^{USD}

Per user/month if billed annually (\$12.50 billed monthly)

For teams that need to track and visualize multiple projects in several ways, including boards, timelines, calendars, etc.

Try for free

EVERYTHING IN STANDARD, PLUS:

- ✓ Views: Calendar, Timeline, Table, Dashboard, and Map
- ✓ Workspace views: Table and Calendar
- ✓ Unlimited Workspace command runs
- ✓ Admin and security features
- ✓ Workspace-level templates
- ✓ Collections
- ✓ Observers
- ✓ Simple data export

[Learn more about Premium](#)
