



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las
cuentas bancarias de la Empresa Tgestionona - Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Argandoña Navarro, Kristal Alexandra (ORCID 0000-0002-1494-6097)

Santa Cruz Cubas, Andrea Giuliana (ORCID 0000-0002-2141-7599)

ASESORA:

Dra. África Calanchez Urribarri (ORCID 0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestra familia, por el apoyo, por el amor incondicional y por la comprensión brindada durante todo el proceso de nuestra formación profesional, sin ellos no hubiera sido posible culminar una de las metas más importantes de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por guiar nuestro camino.

A nuestros padres por el sacrificio y amor incondicional de todos estos años.

A la universidad Cesar Vallejo, por permitir desarrollarnos como profesionales.

A la Dra. África Calanchez, quien con sus conocimientos y paciencia hizo posible el desarrollo de esta investigación.

Y a cada una de nosotras por la perseverancia y dedicación en este trabajo.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS	19
V.DISCUSIÓN.	29
VI.CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1: Población y muestra de la investigación	15
Tabla 2: Validación de Instrumento	16
Tabla 3: Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	16
Tabla 4: Estadística de fiabilidad, Variable 1: "Carga laboral"	17
Tabla 5: Estadística de fiabilidad, Variable 2: "Desempeño laboral"	17
Tabla 6: Dimensión 1:Carga Física	19
Tabla 7: Dimensión 2:Carga Mental	20
Tabla 8: Dimensión 3:Estrés laboral	21
Tabla 9: Dimensión 4:Conocimiento	22
Tabla 10: Dimensión 5:Experiencias	23
Tabla 11:Dimensión 6:Competencias	24
Tabla 12: Criterios para la prueba de normalidad.	25
Tabla 13: Resultados de la prueba de normalidad.	26
Tabla 14: Correlación entre la carga laboral y el desempeño laboral	26
Tabla 15: Criterios de interpretación de coeficiente de correlación.	27
Tabla 16: Correlación entre la carga física y el desempeño laboral	27
Tabla 17: Correlación entre la carga mental y el desempeño laboral	28
Tabla 18: Correlación entre el estrés y el desempeño laboral	29

Índice de figuras

Figura 1: Porcentaje de la dimensión carga física	19
Figura 2: Porcentaje de la dimensión carga mental	20
Figura 3: Porcentaje de la dimensión estrés laboral	21
Figura 4: Porcentaje de la dimensión conocimiento	22
Figura 5: Porcentaje de la dimensión experiencias	23
Figura 6: Porcentaje de la dimensión competencias	24

RESUMEN

La presente investigación titulada “Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022. El tipo de investigación fue aplicada de diseño: No experimental - Transversal, el nivel fue descriptivo - correlacional, causal con un enfoque cuantitativo, su muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa. La fiabilidad del instrumento se realizó con el test de Alpha de Cronbach, teniendo como resultados 0,857 y 0,890 para cada una de las variables. Los resultados de la prueba de hipótesis obtenidos a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman fueron de 0,960 y un sig. (bilateral) de $0,000 < \alpha < 0,05$, lo que demuestra que existe una relación significativa entre ambas variables. Por lo que se concluyó que existe una influencia entre la carga laboral y el desempeño en los colaboradores.

Palabras clave: Carga laboral, desempeño laboral, plazos ajustados, productividad.

ABSTRACT

The present research entitled "Workload and work performance in the collaborators of one of the bank accounts of the company Tgestiona - Lima 2022", had the objective of determining the influence of the workload on the performance of the collaborators of one of the bank accounts of the company Tgestiona - Lima 2022. The type of research was applied with a non-experimental - transversal design, the level was descriptive - correlational, causal with a quantitative approach, its sample consisted of 35 collaborators of the company. The reliability of the instrument was carried out with the Cronbach's Alpha test, with results of 0.857 and 0.890 for each of the variables. The results of the hypothesis test obtained through the Rho Spearman correlation coefficient were 0.960 and a sig. (bilateral) of $0.000 < 0,05$, which shows that there is a significant relationship between both variables. Therefore, it was concluded that there is an influence between workload and employee performance.

Keywords: Workload, work performance, tight deadlines, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral normalmente se ha venido desarrollando estrategias que transmitan tranquilidad, ya sea en la parte psicológico, físico y social de los colaboradores, existen organizaciones que minimizan estos temas, dándoles poca importancia y prestando atención a otros aspectos menos humanizados que quizá beneficien a la organización, pero no a los colaboradores que son un recurso importante para la empresa.

Si bien es cierto, el trabajo es un aspecto muy relevante de nuestras vidas, no únicamente por su retribución económica, sino también por la estabilidad que nos brinda. Sin embargo, no son pocas las organizaciones que acaban asignando más carga laboral a sus trabajadores de la que se había acordado, es por ello que trabajar por un tiempo prolongado va a generar que todos nuestros recursos, tanto físicos como cognitivos, se vean afectados y por consecuencia, una notable reducción en el desempeño.

A nivel internacional, según la Organización mundial de la salud y la Organización internacional del trabajo (2021) publicó un estudio donde revela que el nivel de trabajo está asociada a unas 750,000 muertes al año, donde consideraron 19 causas de riesgo ocupacionales, tales como el tiempo laborado, la ergonomía y la exhibición a los contaminantes, en donde la sobrecarga laboral fue la primera en la lista. También señalan que los padecimientos vinculados con el trabajo recargan las cadenas de salud, disminuyen la productividad y pueden tener una conmoción catastrófica en los hogares. Así mismo, es probable que la totalidad de morbilidad sea mayor, ya que en el futuro habrá que calcular las pérdidas derivadas de otros factores de riesgo ocupacional.

En México, Fredes (2021) manifestó su punto de vista en el diario El Economista, donde expresa que, las extensas horas de trabajo son un factor primordial para la inseguridad ocupacional en el cual el mundo laboral afronta a un nivel global, que está por encima del efecto que pueda generar en el bienestar de los individuos, aun así, sin contemplar las consecuencias de la pandemia en la actualidad. Del mismo modo, la sobrecarga en el trabajo genera varias afecciones. Es decir, existen problemas psicológicos que están asociados con la dificultad de las actividades asignadas, lo cual deja caer a los colaboradores en un exceso de carga que

disminuye su condición de vida y de trabajo. Por consecuencia, los colaboradores perciben que no pueden con las responsabilidades, y esto genera un alto nivel de estrés (Alcayaga, 2016).

En el ámbito nacional, Tello (2021) publicó un artículo en el diario La Gestión, donde muestra la conclusión de una encuesta efectuada por la empresa Edenred a 1056 personas, entre hombres y mujeres, en lo cual el 73% manifestó que la sobrecarga de trabajo aumentó entre 1 y 5 horas al día, así mismo 84,5% señaló que no recibió remuneración por horas extras, esto ha tenido un serio impacto sobre la estimulación y el rendimiento de los operarios. Por lo que sugiere establecer medidas de seguimiento a la calidad y cantidad de horas invertidas en el teletrabajo. Según Ameghino (2019) presentó un artículo en la revista Business Empresarial donde expresa que el trabajo debería brindarnos satisfacción, pero para llegar a eso no puede estar determinado por más carga laboral, sino por la efectividad y el rendimiento. Por otro parte, señala que los individuos están expuestos a los daños psicosociales, que en ocasiones no se detectan a tiempo y que pueden perjudicar su desempeño laboral y es ahí donde el papel de las instituciones tiene mayor relevancia, ya que es el espacio donde más tiempo permanecen.

Actualmente, en plena pandemia, se puede decir que el trabajo remoto toma un papel importante, debido a que la mayor parte del día nos encontramos en nuestros hogares, lo que genera un menor nivel de desapego al trabajo y a las responsabilidades, así también existen periodos en que el trabajo aumenta y ocasiona una carga de trabajo en uno o más colaboradores.

Tgestiona es una empresa dedicada al rubro de facility management que se encarga de adaptar los espacios a las necesidades de los clientes asociados en todo el país, a través de estrategias de gestión de inmuebles y servicios, con la meta de potenciar los recursos de la organización. Una de las grandes ventajas que tiene es la vasta experiencia con la que cuenta en la gestión integral de sus servicios, estos engloban varios aspectos, desde la adquisición del suministro, hasta el mantenimiento de los equipos, por lo que brinda un soporte exclusivo, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Por lo expuesto, se puede decir que la empresa Tgestiona no es indiferente a lo que se ha mencionado, cabe resaltar que el estudio a realizar se dará en una de

las cuentas más importantes y demandantes que es el Banco del Crédito del Perú (BCP).

En consecuencia, luego de exponer ciertos criterios, se puede mencionar que el problema general de la investigación es: ¿Cómo influye la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022?, por lo que se determinó que los problemas específicos son: ¿Cómo influye la carga física en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022?, ¿Cómo influye la carga mental en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022?, y ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022?

Baena (2017) indica que la justificación señala los motivos y necesidades que impulsan al investigador a escoger un tema en específico para desarrollarlo, lo menciona como una acción de respaldo o el hecho de justificar una propuesta de una manera creíble. Por lo expuesto, este estudio se justificó tomando en cuenta los siguientes criterios: bajo el criterio de conveniencia, esta investigación va a beneficiar a los empleados de la cuenta del BCP de la empresa Tgestiona, ya que, con los resultados obtenidos, se brindará alternativas y estrategias de apoyo para afrontar los problemas que afectan en el desempeño. A nivel social ayudará a que las organizaciones tengan en cuenta las consecuencias de la carga laboral y de qué manera afecta al colaborador en su vida diaria, también va a permitir implementar acciones para la disminución de los riesgos psicosociales.

En lo práctico, el estudio ayudará a que la empresa Tgestiona identifique el nivel de sobrecarga que tiene cada uno de sus colaboradores en su desempeño, teniendo en consideración el rol importante que tiene el logro del cumplimiento dentro de los objetivos organizacionales.

A nivel teórico, va a contribuir y reforzar los diversos conceptos de ambas variables en el campo de la administración, con el fin de anticipar y resolver las situaciones actuales que acarrearán en las organizaciones, si bien es cierto ha sido motivo de estudio en varios ámbitos; sin embargo, no se ha elaborado un estudio completo en el ámbito del facility management. Y, por último, bajo el criterio metodológico, este estudio utilizará instrumentos que nos ayudará a medir el grado de repercusión

entre las variables a investigar, lo cual será aplicado en la empresa Tgestiona, que nos brindará resultados con el fin de dar una solución al problema expuesto.

Según lo mencionado, se expone como objetivo general: Determinar la influencia de la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Los objetivos específicos son: identificar la influencia de la carga física en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022, demostrar la influencia de la carga mental en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022 y precisar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Freire (2018) indica que las hipótesis se enuncian a partir de los eventos o conocimientos que tienen sus datos o supuestos, estos datos son detalles de la realidad, se puede decir que son aclaraciones tentativas del problema que se está investigando y se enuncian a manera de proposiciones. En consecuencia, se plantea las siguientes hipótesis: Hipótesis nula: no existe influencia significativa entre la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022 y la Hipótesis alterna: existe influencia significativa entre la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como investigaciones internacionales, se realizaron estudios como Hernández, (2018) en la investigación “Relación de la inteligencia emocional y la evaluación de desempeño docente en la facultad de contaduría, administración e informática y de la facultad de ciencias químicas e ingeniería de la UAEM ”, tuvo como objetivo demostrar la relación de la inteligencia emocional con la evaluación de desempeño docente a partir de la opinión de los alumnos de la FCAel y de la FCQel de la UAEM, su estudio fue de tipo cuantitativa con característica transeccional correlacional teniendo, se obtuvo como resultados una correlación significativa (0,604**) utilizando el método de Pearson, por lo que se concluyó que existe una relación entre ambas variables.

Garaicoa (2020) en su tesis “Determinantes que inciden en el desempeño de los programadores en la empresa Soluciones On Line S.A.” tuvo como objetivo diseñar instrumentos administrativos para la medición y evaluación del desempeño laboral de los programadores que trabajan en la compañía Soluciones On Line S.A., durante el 2020, por lo que su estudio fue descriptivo con un enfoque cualitativo, como resultados de la evaluación de desempeño revelaron los puntos fuertes y débiles, desagregado por factor conductual y funcional, y, en aquellas variables que requieren intervención administrativa, se concluyó que las mayores falencias se centran en el factor funcional, que debe fortalecer la socialización de resultados, los tiempos de adjudicación de mercadería y la capacitación, mientras que de los factores conductuales, la intervención debe enfocarse en mejorar la distribución de la carga laboral.

Molina (2020) en su tesis “Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021” tuvo como objetivo diseñar un plan de intervención de factores de riesgo psicosocial en una empresa del sector industrial agro-veterinario, textil, alimenticio y la construcción a través de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del ministerio del trabajo, su estudio fue de tipo inductivo - deductivo obteniendo como resultado un alfa de cronbach de 0,805, lo cual demuestra que se encuentran en un punto neutro, por lo que se concluyó que los daños psicosociales se pueden mostrar en diferentes grados, va a depender de la naturaleza de la organización.

Juyumaya (2018) en su tesis “Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional” tuvo como objetivo examinar las correlaciones entre work engagement, satisfacción laboral y rendimiento en la tarea, incluyendo las dos hipótesis respecto al modelo propuesto, el estudio fue cualitativo y de diseño transversal con una muestra por conveniencia que se analizaron por SPSS, los resultados revelan relaciones significativas entre las variables del estudio así como sus dimensiones que están estrechamente relacionadas al constructo general de work engagement, como conclusión se tuvo que el mismo tiene una sólida correlación con la satisfacción laboral, y que esta se vincula positivamente con el rendimiento en la tarea.

Fonkeng (2018) en su trabajo de investigación “Efectos del estrés laboral en el desempeño de los empleados de una institución de microfinanzas de Camerún” tuvo como objetivo examinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los empleados en una institución de microfinanzas en Camerún, el estudio fue descriptiva, se tuvo un amplio espacio para observar, describir y documentar diversos aspectos, la muestra fue de 80 participantes y la recolección de datos se realizó mediante cuestionarios, los resultados demostraron que los participantes soportan una cantidad desmedida de estrés que afecta perjudicialmente a su rendimiento y como conclusión para que una Institución microfinanciera tenga más éxito, es necesario que los empleados estén libres de estrés para que puedan desempeñarse bien.

Budi & Wayan (2018) en la tesis “El efecto del estrés laboral y la carga de trabajo en el desempeño de los empleados del hotel Bali Mahogany Mumbul” se tuvo como objetivo determinar el efecto del estrés laboral y la carga de trabajo en el desempeño de los empleados, el estudio fue cualitativo utilizando el método de observación; entrevista con guía de cuestionario, el resultado fue que el estrés laboral y la carga de trabajo tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño de los empleados en el hotel Bali Mahogany Mumbul, como conclusión se tuvo que el estrés laboral y carga de trabajo simulan tener un impacto positivo y significativo en desempeño de los empleados en Bali Hotel Mahogany Mumbul.

En cuanto a las investigaciones nacionales, se realizaron estudios como el de, Susanibar (2021) en su investigación titulada “Carga laboral y el estrés personal de la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad provincial de Huaura - Huacho, Año 2020”, se determinó como objetivo demostrar cómo la carga laboral incide en el estrés de personal de la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho, año 2020, el estudio fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental con un enfoque mixto, la muestra se conformó 93 trabajadores. A un nivel del 99,99% se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,736, concluyendo que la hipótesis general demostró que la carga laboral incide significativamente en el estrés del personal de la gerencia.

Alameda (2022) en la tesis “Sobrecarga laboral y gestión administrativa de los directivos de la asociación de directores y subdirectores “ADIYSS”, de la provincia

de Sullana -2021”, tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre la sobrecarga laboral y la gestión administrativa de los directivos de la asociación de directores y subdirectores “ADIYSS”, su estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, la investigación mostró los resultados donde indicaron que las dimensiones de las variables tienen una correlación negativa, por lo que se concluyó que a mayor carga laboral disminuye la gestión administrativa.

Cabello (2018) en la investigación “La carga laboral y el desempeño del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura, año 2017”, tuvo como objetivo determinar de qué manera la carga laboral influye en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, Año 2017, su estudio fue de tipo descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, como resultado se analizó que el 71% del personal administrativo sufre de una carga laboral alta, por lo que se recomendó la evaluación y reformulación de puestos de trabajo, se concluyó que existe una correlación positiva alta 76.1%, entre ambas variables.

Parado & Nuñez (2022) en la tesis “Carga de trabajo y compromiso laboral en trabajadores de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de la ciudad de Coronel Portillo, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre carga de trabajo y compromiso laboral en los trabajadores públicos de Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de la ciudad de Coronel Portillo, 2020; su estudio fue de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional, como resultado se obtuvo que no existe relación significativa entre la carga laboral y el compromiso laboral ($\rho = .081$, $p = 0.22$) según el método de coeficiente de correlación de rho de Spearman, por lo que se concluyó que existe un individualismo del compromiso frente a la carga laboral de los colaboradores.

Ferman & Maccha (2018) en la tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa minera immaculada concepción de Smelter S.A.- Pasco - 2017”, tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la Empresa Minera Inmaculada Concepción de Smelter S.A.- Pasco -2017, su estudio fue aplicado descriptivo, como resultado que existe una relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Empresa Minera Inmaculada Concepción de Smelter S.A. – Pasco – 2017, y por último se concluyó a través del método estadístico de

Pearson sé obtuvo un valor de 0.000, lo que indica que existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y desempeño laboral.

En cuanto a las teorías relacionadas con la variable carga laboral, según Mohd Razali & Yap (2010) mencionan 6 escalas multidimensionales tales como: demanda mental, demanda física, demanda temporal, esfuerzo, rendimiento y frustración, lo cual fueron calificadas de manera individual a través del método NASA - TLX (Task Load Index), que brinda un resultado de medición de carga de trabajo.

Asimismo, los autores mencionan que las 3 primeras escalas describen las demandas impuestas a las personas y las otras 3 describen la interacción con la tarea, el modelo que se expone se da del resultado de las siguientes variables: carga impuesta, conducta del individuo, rendimiento, experiencia subjetiva y consecuencias fisiológicas.

Taylor (2003) sostiene, en la teoría de la medición de las cargas de trabajo, que los colaboradores deben ser elegidos científicamente y guiados a puestos de trabajo donde las situaciones laborales sean las idóneas para que puedan contribuir con el reglamento del trabajo impuesto por la institución.

Por otro lado, propone cuatro principios fundamentales con el fin de mejorar los estándares de trabajo mediante el estudio detallado de los tiempos de ejecución y los niveles máximos de productividad, entre las principales ventajas que brinda el autor en su teoría plantea un método de especialidad del trabajo de los operarios. De acuerdo a las teorías para la explicación de la investigación, se tomó en cuenta, para definir a la primera variable carga laboral, Avendaño et al. (2015) donde precisa que es el cúmulo de demandas psicofísicas a los que se somete el empleador en su horario laboral, además afirma que la aplicación de técnicas va a ayudar a definir el tiempo que dedica un colaborador competente en llevar a cabo una actividad específica.

Por otro lado, Cabrera (2018) señala que cuando se genera una sobrecarga de trabajo, esta produce un desfase entre las necesidades del propio trabajo y las competencias del individuo para atender estas mismas, además indica que las horas de trabajo excesivas impactan en un desgaste tanto físico como emocional, obstaculizando al profesional en varias ocasiones hacer frente a escenarios estresantes.

Es importante, contemplar la capacidad que puede tener una persona para poder desempeñar una tarea en específico, además suele suceder que en las organizaciones no toman en cuenta ciertos factores como la cantidad adecuada de personal en un área determinada, lo que genera un desequilibrio en la distribución de labores.

Con respecto a Sotomayor (2017) afirma que la carga laboral representa las exigencias propias en el desarrollo del trabajo e implican horas humanas invertidas, entre ellas tenemos registros contables, cálculo de impuestos, producción por turno y servicios proporcionados. Del mismo modo, considera que esta variable tiene una relación directa con el puesto y las funciones, que deben estar involucradas desde lo rutinario hasta lo ocasional y específico.

Cabe señalar que Laurente et al. (2021) especifica que una buena distribución de carga laboral equitativa y que se encuentre en las posibilidades del trabajador, es función de los gerentes o directivos de las organizaciones, de igual manera tienen la tarea principal de promover espacios de trabajos adecuados y horarios exactos. Desde otro punto de vista, Calderón et al. (2018) establece que la carga de trabajo es el vínculo entre la exigencia y el nivel de capacidad que tiene el trabajador para realizar su actividad laboral, esto puede variar entre los países, y dentro de los diferentes tipos de trabajo. Además, la información brindada sobre la carga laboral todavía es escasa y poco abordada, se puede decir que; algunos de los motivos son la aparente ausencia de instrumentos para su evaluación.

Entonces, podemos indicar que la carga de trabajo revela el vínculo que existe entre la suma de tareas y el potencial de los individuos para ejecutarlas. De igual manera, cuando esta no es la correcta o hay escasez de recursos para efectuar las mismas, la empresa pierde rentabilidad.

Por lo expuesto se define como primera dimensión la carga física, que es el total de demandas físicas que se imponen al colaborador en el transcurso de su horario laboral, como primer indicador se tiene los esfuerzos físicos, es cuando se ejerce un acto muscular y se clasifica en estática y dinámica, luego tenemos la postura de trabajo, que se entiende como la posición que adopta el cuerpo independientemente de si se trabaja de pie o sentado y por último, la manipulación de cargas que se entiende por cualquier operación de transporte o sujeción de la misma, teniendo en consideración la frecuencia y la forma de la misma.

En cuanto a la segunda dimensión, la carga mental, se puede mencionar que es el grado de intelecto indispensable para elaborar una función, este se mide con el cumplimiento de los indicadores del trabajo ejecutado, los cuales son: la cantidad de información, que se refiere a los conocimientos que maneja el personal en sintonía con las funciones del puesto, la capacidad individual, que es el total de recursos y aptitudes que tiene un sujeto para desarrollar una actividad específica y como tercer indicador se tiene el tiempo de respuesta, que se refiere a la rapidez que exige la empresa en la toma de decisiones.

Y por último, la tercera dimensión es el estrés laboral, el autor afirma que es una reacción de adaptación del organismo ante las distintas demandas percibidas por el trabajador, en consecuencia, se puede mencionar que sus indicadores son: monotonía que se define como la repetición de acciones en las labores que se realizan continuamente durante la jornada, los plazos ajustados que es el tiempo determinado que indica la organización para la culminación de una labor y los trabajos a alta velocidad, son aquellas actividades que se realizan bajo presión e implican mantener la eficiencia ante condiciones adversas.

Por otro lado, las teorías relacionadas con la variable desempeño laboral, tenemos a Chiavenato (2008) que menciona que el desempeño humano en las empresas va a depender de muchas situaciones y factores que condicionan en él, la percepción que tiene cada individuo con respecto a la relación costo/beneficio va a determinar si vale la pena ejecutar cierto esfuerzo, entonces se puede decir que el desempeño del colaborador se va a ver reflejada en el valor y percepción que le da a la recompensa, por lo tanto, este está en función a todos los factores que lo condicionan.

Además, indica la importancia de hacer la evaluación del desempeño, ya que este ayuda a revisar la productividad con el objetivo de medir la contribución de los trabajadores para alcanzar las metas planteadas.

Othón & Juárez (2019) señalan que los métodos utilizados en la actualidad para medir el desempeño, tales como los centros de evaluación (Assessment Center) o por encuesta de retroalimentación 360° grados (Feedback de 360° grados) no son muy útiles, puesto que ambos instrumentos tienen limitaciones al evaluar a un colaborador y no se fundamentan en una evaluación de resultados, lo que proponen los autores es realizar una evaluación que se base en los resultados esperados y

que los comportamientos o competencias puedan ser evaluadas dentro de la misma.

En consecuencia, para poder organizar un proceso de evaluación del desempeño se necesita incorporar nuevos elementos que condicionen o impulsen el desarrollo de este y descartar aquellas que tienen poca utilidad, con el fin de enfocar al personal en los resultados que la organización espera de sus puestos.

Referente a las teorías para la explicación de la investigación, se tomaron a cinco autores, para definir a la segunda variable desempeño laboral, se tomó como base principal a Alles (2017) donde menciona que el desempeño es una idea integradora del grupo de conductas y rendimientos del trabajador en un cierto tiempo, así mismo indica que esta variable en cualquier ocupación, es el efecto de un grupo de tres dimensiones.

Desde otro punto de vista, Jaime (2021) indica que en el desempeño laboral incurre en diferentes temas que repercuten en la ejecución de las labores y por consecuencia, en el resultado de los objetivos propios e institucionales, por tal motivo, se debe tener en cuenta todas las capacidades personales y destrezas interpersonales que lleguen a tener una conmovición en el rendimiento.

En este contexto, las entidades deben medir sus procedimientos para precisar qué componentes del desempeño son esenciales para cumplir los objetivos trazados, por lo que se puede indicar que este es la acción que muestra el individuo al ejecutar sus funciones y actividades primordiales que demanda su cargo, lo cual permite demostrar su competencia en la organización.

Sin embargo, Bohórquez et al. (2020) menciona que el desempeño laboral es la productividad que puede llegar a tener el colaborador en el instante en el que realiza cada tarea, es la forma en la que actúa cada uno de ellos, es por eso que las organizaciones miden el desempeño para analizar el desarrollo de las actividades realizadas.

Además, Caisa et al. (2018) especifica que el desempeño es la manera en que los trabajadores ejecutan su labor, por lo que se considera ciertos aspectos como las capacidades, la manera de comportarse, y, por último, las características propias que se necesitan para el desarrollo de ciertas actividades.

Por otra parte, Reyes et al. (2018) señala que la evaluación del desempeño es un desarrollo de gestión en el que los propósitos y competencias de la organización

son plasmados en un plan de acción, en lo cual si se da un seguimiento correcto va a asegurar un excelente rendimiento, así mismo brinda información de la escasez de conocimiento a nivel operativo y el grado de satisfacción que puede tener el colaborador.

Dicho lo anterior, como primera dimensión se tiene a los conocimientos, los cuales pueden originarse en estudios formales desde la escolaridad hasta carreras de posgrado, o también ser fruto de los estudios informales que son aquellos que se adquieren a través de la experiencia, sus indicadores son: conocimientos informáticos que son las competencias que se requieren para el manejo de la tecnología de forma eficiente, luego se tiene a los idiomas que son un esquema de comunicación verbal o gestual y por último las leyes laborales que se describen en el ámbito legal que controla las relaciones laborales entre empleadores y empleados.

La segunda dimensión es la experiencia, donde indica que, si solo se desarrolla en un plano teórico, los conocimientos también se incrementan; pero el verdadero enriquecimiento de los mismos se da en la práctica. Además, muchas veces las personas no reconocen los verdaderos motivos de los resultados obtenidos, sin identificar las causas reales y concretas, por lo tanto, como indicadores se tiene: el éxito que es el resultado favorable que se espera de un suceso planeado y el fracaso que es un suceso lastimoso e inopinado que se produce en un proyecto.

Finalmente, la tercera dimensión son las competencias, esta comprende la evaluación del desempeño de un individuo teniendo en cuenta las habilidades solicitadas para el puesto, por medio de un análisis del comportamiento durante un tiempo específico, estas se diferencian según su particularidad y el nivel de los colaboradores dentro de la organización, como indicadores se tiene: la comunicación eficaz lo cual se puede decir que es la forma en la que se consigue transmitir el mensaje, de manera sencilla y entendible al receptor, como segundo indicador se tiene al trabajo en equipo que se entiende como la disposición de integrar activamente en un objetivo en común, dejando de lado los intereses personales por las metas del equipo; y por último, el liderazgo, que es la suficiencia que tiene un sujeto para influenciar en una cierta cantidad de personas con el propósito de alcanzar las metas establecidas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Según Hernández & Mendoza (2018) menciona que la investigación es el instrumento para entender lo que nos rodea y que es de índole global, por lo que cumple dos objetivos principales; el primero es crear conocimiento y teorías que se describe como la investigación básica y el segundo es resolver problemáticas que se conoce como investigación aplicada, por lo que se puede señalar que debido a estos dos tipos de investigación el mundo ha progresado.

Por tal motivo, la presente investigación fue de tipo aplicada porque busco resolver la problemática que presenta la organización mediante los conocimientos obtenidos.

Diseño de investigación:

La investigación es de diseño no experimental, de corte transversal; nivel descriptivo - correlacional causal, por lo que se pudo definir las variables en un tiempo establecido sin modificar ninguna de ellas, así mismo se obtuvo un análisis de causa-efecto entre la carga y desempeño laboral, lo cual se sustenta bajo la teoría de Hernández & Mendoza (2018) donde afirma que el diseño no experimental se podría precisar como el estudio que se ejecuta sin alterar intencionalmente las variables. Además, señala que el diseño transversal de nivel descriptivo busca indagar el estado de una o más variables en una población en un momento determinado. También señala que la investigación correlacional causal se da cuando especifican el vínculo entre dos o más categorías, ya sea en términos correlacionales.

3.2 Variables y operacionalización

Posteriormente, se detalla las variables que fueron utilizadas para la ejecución de la investigación.

Variable 1: Carga Laboral

Definición conceptual: Avendaño et al. (2015) precisa que es el cúmulo de demandas psicofísicas a las que se ve sujeto el empleador en su horario laboral, además afirma que la aplicación de técnicas va a ayudar a definir el tiempo que dedica un colaborador competente en llevar a cabo una actividad específica.

Definición operacional: Para medir la variable carga laboral se tomó las siguientes dimensiones, carga física, carga mental y estrés laboral, por lo cual se empleó la escala de Likert.

Indicadores: Como indicadores se tomó en cuenta el esfuerzo físico, la postura de trabajo, manipulación de cargas, cantidad de información, capacidad individual, tiempo de respuesta, monotonía, plazos ajustados y trabajo a alta velocidad.

Escala de medición: La investigación fue de tipo ordinal, debido a que permite el orden y clasificación en la encuesta que se aplicó según la escala de Likert.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Alles (2017) donde menciona que el desempeño es una idea integradora del grupo de conductas y rendimientos del trabajador en un cierto tiempo, así mismo indica que esta variable en cualquier ocupación, es el efecto de un grupo de tres dimensiones.

Definición operacional: Para medir la variable desempeño laboral, se tomó en consideración las siguientes variables; conocimientos, experiencias y competencias, por lo cual se empleó la escala de Likert.

Indicadores: Para esta variable, se estableció los indicadores conocimientos informáticos, idioma, éxito, fracaso, comunicación eficaz, trabajo en equipo y por último el liderazgo.

Escala de medición: La investigación fue de tipo ordinal, debido a que permite el orden y clasificación en la encuesta que se aplicó según la escala de likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Palella & Martins (2017) para el autor es la agrupación de componentes de los que se desea adquirir información y a partir de estas se van a elaborar conclusiones. Por lo tanto, la población y muestra fue de 35 colaboradores de la empresa Tgestiona que están laborando en el año 2022.

Tabla 1

Población y muestra de la investigación

Nro.	Cargo
1	Supervisor
34	Trabajadores de operaciones
35	Total

Nota. Esta tabla muestra la cantidad de colaboradores de la empresa.

Criterios de inclusión: Trabajadores de la empresa Tgestiona que pertenecen a la cuenta del BCP, en el año 2022.

Criterios de exclusión: Trabajadores de la empresa Tgestiona que pertenecen a otra cuenta de servicio de facility management, en el año 2022.

Muestreo: Palella & Martins (2017) “No probabilístico, se usa cuando no se puede determinar la probabilidad.” (p. 110). Por consiguiente, para el presente estudio se determinó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se tomó en cuenta una población determinada.

Unidad de análisis: Trabajadores de la empresa Tgestiona que pertenecen a la cuenta del BCP, en el año 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a desarrollar será la encuesta, por lo que Santiesteban (2018) expone que a través de ella se puede saber el criterio de un individuo seleccionado de una muestra sobre un aspecto peculiar, para el presente estudio se realizó un cuestionario previamente elaborado que constó de 32 preguntas de las cuales fueron desarrolladas vía online.

Para la autora Almada (2019) validación por juicio de expertos es una manera útil para comparar la fiabilidad de la investigación, por lo que buscan unir la validez y la confiabilidad en su evaluación. Así mismo, se busca discernir las ambigüedades que puedan existir en la encuesta para su comprensión.

Por consiguiente, se aplicó la validación del instrumento, teniendo en cuenta una serie de criterios como la claridad, la objetividad, la consistencia y entre otros.

Tabla 2

Validación de Instrumento

Expertos	Resultados
Kerwin José Chávez Vera	Aplicable
África Del Valle Calanchez Urribarri	Aplicable
Luis Enrique Dios Zárate	Aplicable

Nota. Esta tabla muestra a los expertos que validaron el instrumento.

Según Quero (2010) el coeficiente de alfa de Cronbach evidencia el grado en que los ítems miden la variable, es decir, llegar al punto de homogeneidad, de tal modo que su rendimiento original se encamine en calcular la confiabilidad de un instrumento. Por tal motivo, se determinó utilizar el método del alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS.

Tabla 3

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
<i>0.90 - 1.00</i>	<i>Muy satisfactoria</i>
<i>0.80 - 0.89</i>	<i>Adecuada</i>
<i>0.70 - 0.79</i>	<i>Moderada</i>
<i>0.60 - 0.69</i>	<i>Baja</i>
<i>0.50 - 0.59</i>	<i>Muy baja</i>
<i>< 0.50</i>	<i>No confiable</i>

Nota. La tabla muestra los rangos utilizados para la interpretación.

La variable carga laboral estuvo compuesta por 18 preguntas del cuestionario, el cual se logró alcanzar un resultado de coeficiente de 0,857, por lo que se interpretó como adecuada, quiere decir, pasa la prueba de fiabilidad.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad, Variable 1: "Carga laboral"

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,857	18

Nota. La tabla muestra el resultado de prueba de fiabilidad de la carga laboral por SPSS.

La variable desempeño laboral estuvo compuesta por 14 preguntas del cuestionario, lo cual logró alcanzar un resultado de coeficiente de 0,890, por lo que se interpretó como adecuada, es decir, pasa la prueba de fiabilidad.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad, Variable 2: "Desempeño laboral"

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,890	14

Nota. La tabla indica el resultado de prueba de fiabilidad del desempeño laboral por SPSS

3.5 Procedimientos

Para el estudio, se solicitó la autorización de la empresa donde se identificó el problema a investigar, siendo las variables, carga y desempeño laboral, en lo cual se determinó las dimensiones y los indicadores, lo que ayudo a definir los ítems para la elaboración del cuestionario que fue calculado por medio de la escala de Likert y fue procesado en el programa estadístico SPSS y por último se brindó las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

El método y análisis de datos se obtuvo a través del programa SPSS, lo que nos ayudó a obtener resultados confiables a través del alfa de Cronbach. Se realizó un análisis descriptivo que permitió calcular los parámetros básicos mediante figuras estadísticas de frecuencia, posteriormente se desarrolló el análisis inferencial, lo

cual permitió validar las hipótesis planteadas a través de la prueba de normalidad y con los resultados obtenidos se utilizó la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que para los autores de Roy et al. (2019) se emplea para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales.

3.7 Aspectos éticos

Díaz & Farhat (2017) señalan que la ética en la investigación es comprender que el significado del intercambio de información entre los investigadores va más allá de la copia de los resultados, de tal modo que con la información ya existente se puede corroborar inquietudes no resueltas y así aportar a la ciencia. Por lo tanto, el estudio se basó en los siguientes principios:

Beneficencia: Se beneficiaron ambas partes, tanto el trabajador como la organización, porque permitió conocer la influencia de dos aspectos importantes y así mismo se brindó recomendaciones para una solución y mejora de la problemática planteada.

No maleficencia: Se respetó la integridad de las personas que conformaron la investigación, así mismo se brindó información sobre el proceso de desarrollo del estudio, dando a conocer el objetivo y los resultados del mismo.

Autonomía: El estudio fue autónomo, por el motivo de que los resultados son propiamente de la investigación realizada a los colaboradores de Tgestiona.

Justicia: El estudio se ejecutó de forma imparcial, es decir, respeto cada una de las opiniones de las personas que lo conforman y, aceptando los resultados que se obtengan.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

Tabla 6

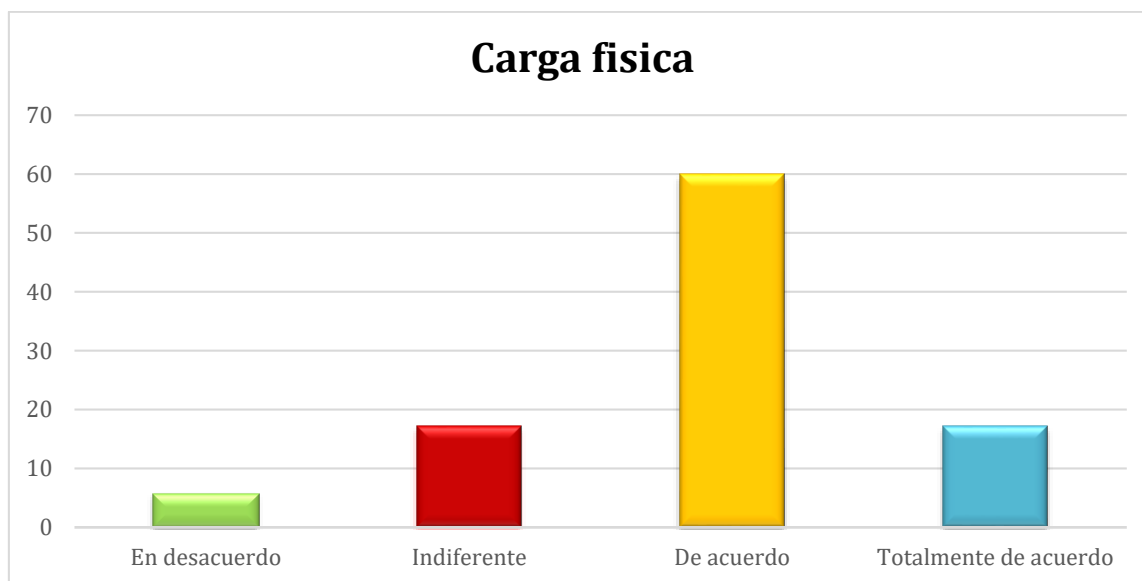
Dimensión 1: Carga Física

		Carga Física			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Indiferente	6	17,1	17,1	22,9
	De acuerdo	21	60,0	60,0	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos porcentuales de los resultados de la dimensión 1.

Figura 1

Porcentaje de la dimensión carga física



Nota: La tabla muestra nivel porcentual de la dimensión carga física.

Interpretación: Se observa en la tabla 6 y figura 1 que el 60% de los colaboradores encuestados indicaron estar de acuerdo con que la carga física influye en el desempeño laboral, el 17% es indiferente, así mismo tenemos 17% que indica que está totalmente de acuerdo y 5.7% está en desacuerdo.

Tabla 7

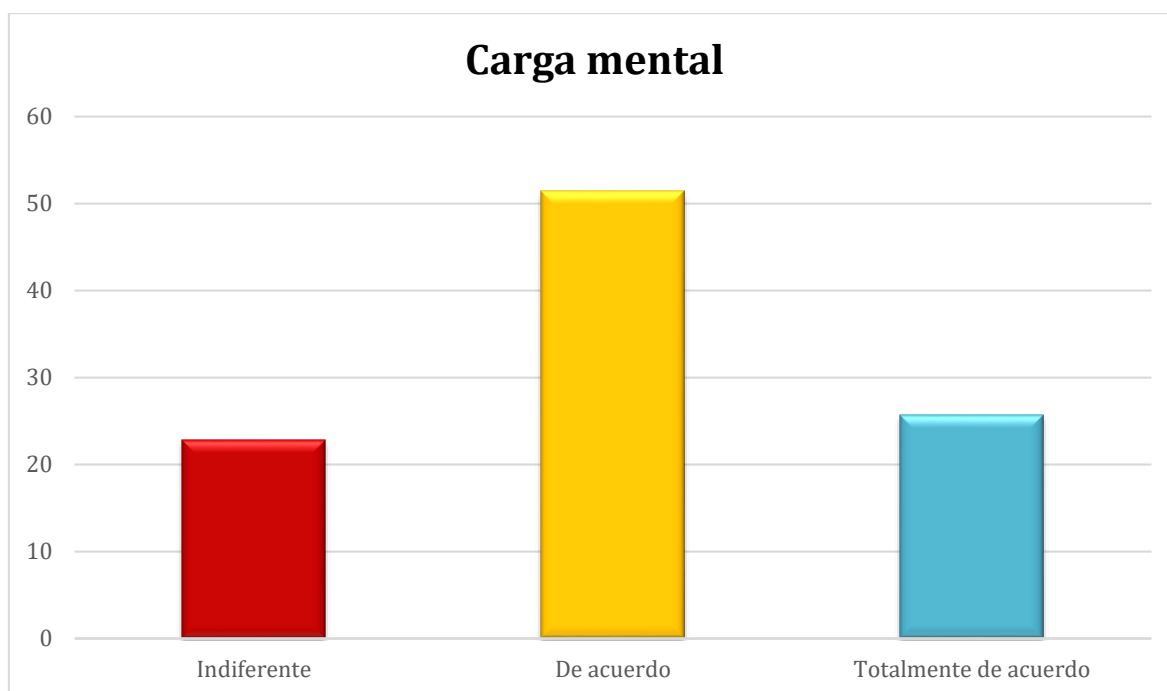
Dimensión 2: Carga Mental

Carga Mental				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	8	22,9	22,9	22,9
De acuerdo	18	51,4	51,4	74,3
Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos porcentuales de los resultados de la dimensión 2.

Figura 2

Porcentaje de la dimensión carga mental.



Nota: Nivel porcentual de la dimensión carga mental.

Interpretación: Se observa en la tabla 7 y figura 2 que el 51.4% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con que la carga mental influye en el desempeño laboral, el 25.7% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y el 22.8% indica que es indiferente.

Tabla 8

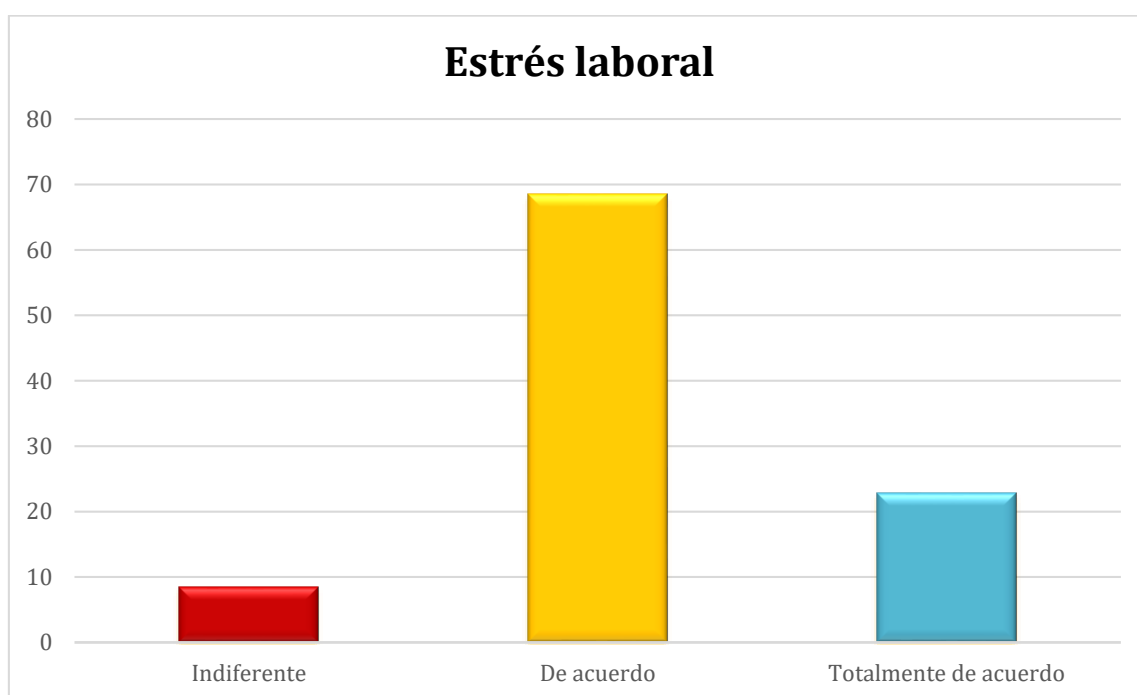
Dimensión 3: Estrés laboral

Estrés laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	8,6	8,6	8,6
De acuerdo	24	68,6	68,6	77,1
Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos porcentuales de los resultados de la dimensión 3.

Figura 3

Porcentaje de la dimensión estrés laboral



Nota. Nivel porcentual de la dimensión estrés laboral.

Interpretación: Se observa en la tabla 8 y figura 3 que el 68,57% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con que el estrés laboral influye en el desempeño laboral, el 22,85% está totalmente de acuerdo y el 8.57% indica que es indiferente.

Tabla 9

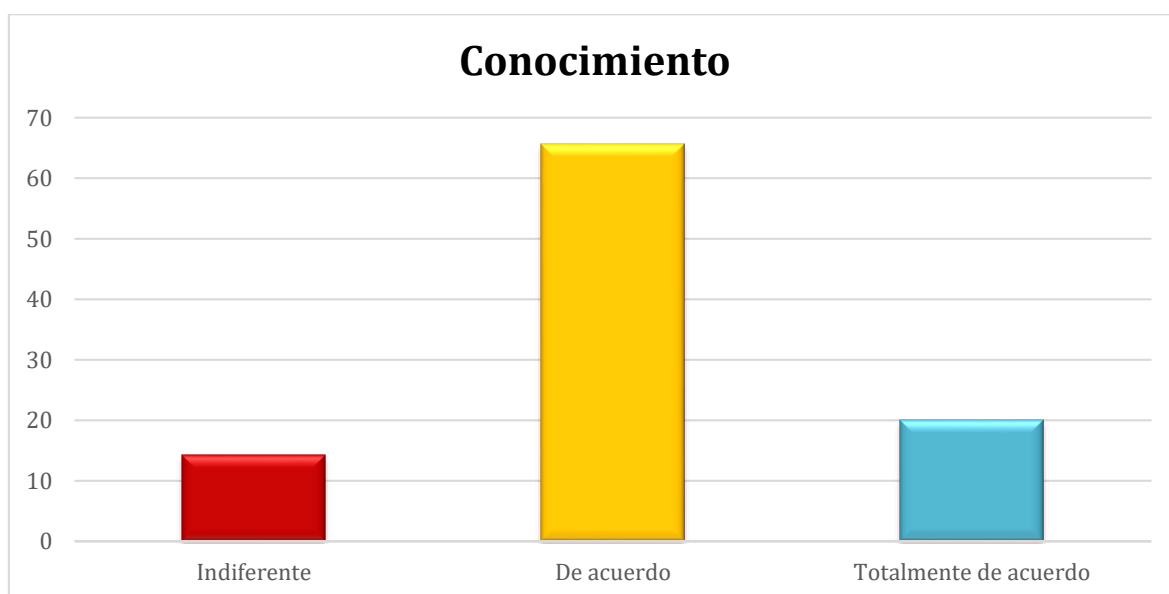
Dimensión 4: Conocimiento

Conocimiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	5	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	23	65,7	65,7	80,0
Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos porcentuales de los resultados de la dimensión 4.

Figura 4

Porcentaje de la dimensión conocimiento



Nota: Nivel porcentual de la dimensión conocimiento.

Interpretación: Se observa en la tabla 9 y figura 4 que el 65.7% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con que el conocimiento influye en el desempeño laboral, el 20% está totalmente de acuerdo y el 14% que indica que es indiferente.

Tabla 10

Dimensión 5: Experiencias

		Experiencias			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	en	2	5,7	5,7	5,7
En desacuerdo		2	5,7	5,7	11,4
Indiferente		6	17,1	17,1	28,6
De acuerdo		20	57,1	57,1	85,7
Totalmente acuerdo	de	5	14,3	14,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos porcentuales de los resultados de la dimensión 5.

Figura 5

Porcentaje de la dimensión experiencias



Nota. Nivel porcentual de la dimensión experiencia.

Interpretación: Se observa en la tabla 10 y figura 5 que el 57% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con que las experiencias influyen en el desempeño laboral, el 17% es indiferente, el 14% se encuentra en totalmente de acuerdo, el 5.7% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

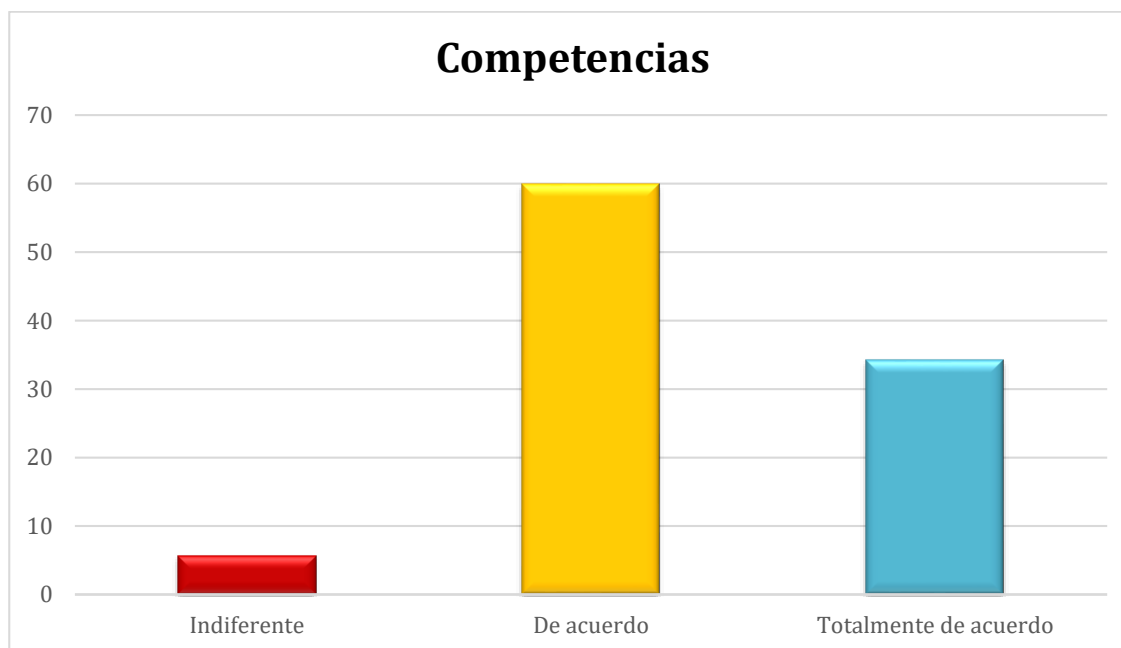
Dimensión 6: Competencias

Competencias				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	5,7	5,7	5,7
De acuerdo	21	60,0	60,0	65,7
Totalmente de acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos porcentuales de los resultados de la dimensión 6

Figura 6

Porcentaje de la dimensión competencias



Nota: Nivel porcentual de la dimensión competencia.

Interpretación: Se observa en la tabla 11 y figura 6 que el 60% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con que las competencias influyen en el desempeño laboral, el 34% está totalmente de acuerdo y el 5.7% es indiferente.

Análisis inferencial de los resultados estadísticos

Prueba de normalidad

Boaglio et al. (2017) menciona que es una prueba fundamentada en base a una medición entre la distribución empírica y distribución normal que se plantea como la hipótesis nula. Así mismo, para Zumaqué (2021) consiste en contrastar los valores desde de los datos obtenidos con los datos esperados cuando la distribución es normal.

Por tal motivo se plantea las siguientes:

H0: No existe influencia entre la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

H1: Existe influencia entre la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Para la explicación de los resultados se tomarán en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 12

Criterios para la prueba de normalidad

Nivel De Significancia	Prueba De Normalidad	Estadístico De Prueba	Regla De Decisión
NC = 0.95 (nivel de confianza)	Si $n > 50$ Se aplica <u>kolmogorova</u> <u>-smirnov</u>	Si p -valor < 0.05 Se rechaza la H_0	Si el valor sig. es $< 0,05$ Se rechaza la hipótesis nula
$\alpha = 0.05$ (margen de error)	Si $n < 50$ Se aplica <u>shapiro-wilk</u> ($n =$ población)	Si p -valor > 0.05 Se acepta la H_0 y se rechaza la H_1	Si el valor sig. es $> 0,05$ Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Nota: La tabla muestra los criterios de interpretación de prueba de normalidad

Tabla 13*Resultados de la prueba de normalidad.*

Prueba de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga laboral	,329	35	,000	,758	35	,000
Desempeño laboral	,289	35	,000	,796	35	,000

Nota: La tabla muestra la prueba de normalidad realizada a las variables en el SPSS.

Interpretación: La tabla 13 muestra el resultado de la prueba de normalidad de ambas variables, se utilizó el estadístico Shapiro – Wilk debido a que la muestra fue menor a 50 elementos, por lo que se obtuvo un sig=0,000 menor al nivel de significancia de 0,05. Por tal motivo, se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 .

Comprobación de la hipótesis general

Tabla 14

Correlación entre la carga laboral y el desempeño laboral

			Carga laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	CARGA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota: La tabla muestra la correlación entre la variable carga laboral y la variable desempeño laboral.

Interpretación: Se puede interpretar que el coeficiente de correlación para la variable carga laboral y desempeño es de = 0,960 tiene una correlación positiva perfecta, de igual manera se comprobó que el nivel de significancia Sig. = 0,000 < 0,05, lo que nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna, es decir, existe influencia entre la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Para obtener la correlación de las dimensiones con la variable desempeño laboral, se empleó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (Rho de Spearman) en el programa estadístico SPSS.

Tabla 15

Criterios de interpretación de coeficiente de correlación.

Rangos	Magnitud
- 0.91 a -1.00	Negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Negativa media
- 0.01 a - 0.10	Negativa débil
0	Sin correlación
+ 0.01 a + 0.10	Positiva débil
+ 0.11 a +0.50	Positiva media
+0.51 a +0.75	Positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Positiva perfecta

Nota: La tabla muestra los criterios de correlación utilizados para la interpretación.

Según el objetivo específico 1: hay una relación significativa entre la carga física y el desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Tabla 16

Correlación entre la carga física y el desempeño laboral

		Carga Física	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	CARGA FISICA	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

Nota: La tabla muestra la correlación entre la dimensión carga física y la variable desempeño laboral.

Interpretación: Se puede interpretar que el coeficiente de correlación para la dimensión carga física y la variable desempeño laboral es de = 0,876 y una Sig.=0,000 < 0,05, lo que indica que tiene una correlación positiva perfecta, entonces existe una relación significativa entre la carga física y el desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Según el objetivo específico 2: hay una relación significativa entre la carga mental y el desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Tabla 17

Correlación entre la carga mental y el desempeño laboral

			Carga Mental	Desempeño Laboral	
Rho Spearman	de	CARGA MENTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,835**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	35	35	

Nota: La tabla muestra la correlación entre la dimensión carga mental y la variable desempeño laboral.

Interpretación: Se puede interpretar que el coeficiente de correlación para la dimensión carga mental y la variable desempeño laboral es de = 0,835 y una

Sig.=0,000 < 0,05, lo que indica que tiene una correlación positiva perfecta, entonces existe una relación significativa entre la carga mental y el desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Según el objetivo específico 3: hay una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Tabla 18

Correlación entre el estrés y el desempeño laboral

			Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho De Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente De Correlación	1,000	,413*
		Sig. (Bilateral)	.	,014
		N	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente De Correlación	,413*	1,000
		Sig. (Bilateral)	,014	.
		N	35	35

Nota: La tabla muestra la correlación entre la dimensión estrés laboral y la variable desempeño laboral.

Interpretación: Se puede interpretar que el coeficiente de correlación para la dimensión estrés laboral y la variable desempeño laboral es de = 0,413 y una Sig=0,000 < 0,14, lo que indica que tiene una correlación positiva media, entonces existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

V. DISCUSIÓN.

Este capítulo tiene como finalidad comprobar y contrastar el resultado de la investigación con lo mencionado por los autores. La investigación presentó como objetivo, determinar la influencia de la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022, para poder contrastar la relación entre ambas variables se utilizó un análisis

descriptivo e inferencial, por consiguiente se utilizó el método de Rho de Spearman, lo que mostró una correlación positiva perfecta frente a la relación entre las variables carga y desempeño laboral de 0,960 y un sig. Bilateral de 0.000, aceptando la hipótesis general del estudio y de este modo se demuestra lo planteado por los autores. Esta información se encuentra avalada por Cabello (2018) donde se corroboró su objetivo a través de su resultado mostrando una relación de rango positiva alta de 0,798 entre las variables, logrando de este modo comprobar su estudio y la hipótesis general establecida en su investigación.

Con respecto a la teoría expuesta en la presente investigación acerca de la carga laboral, Avendaño et al. (2015) determina que es el cúmulo de demandas psicofísicas a las que se le impone al empleador en su horario laboral, así como se expone en la tesis de Cabello (2018) donde explica la teoría de Parra (2003) que menciona que la carga laboral es el conjunto de exigencias mentales y físicas que se ven inducidos los trabajadores para la ejecución de sus actividades, así como demás factores de riesgo. Así mismo lo menciona los autores Parado & Núñez (2022) donde consideran que la carga de trabajo es la ejecución de una gran cantidad de tareas asignadas al individuo y tiene que ejecutarlas en un lapso determinado.

Por otro lado, se definió el concepto de desempeño laboral, según la autora Alles (2017) donde indica que el desempeño es una idea integradora del grupo de conductas y rendimientos del trabajador en un cierto tiempo, así como lo menciona en la tesis de Ferman & Maccha (2018) explica que para los autores Cristóbal y Armijo (2005) el desempeño laboral está relacionado con la labor del trabajador en una actividad específica; sin embargo; Cabello (2018) indica que para el autor Chiavenato (2000) el desempeño es la conducta del trabajador en base al seguimiento de los objetivos trazados, además establece la táctica individual para alcanzar los objetivos.

Referente a lo establecido en el objetivo específico 1 que fue identificar la influencia de la carga física en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022, se evidenció una correlación positiva muy fuerte de 0,876 y un Sig. =0,000 < 0,05, lo que indica que existe una relación entre la dimensión carga física y la variable desempeño laboral, por lo que guarda semejanza con el estudio realizado por Cabello (2018) donde comprueba

mediante el método de chi-cuadrado de Pearson que si existe influencia entre la carga física y el desempeño.

Con respecto a lo mencionado en el objetivo específico 2 que fue demostrar la influencia de la carga mental en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022, se demostró una correlación positiva muy fuerte de 0,835 y un Sig. =0,000 < 0,05 , lo que indica que existe una relación entre la dimensión carga mental y la variable desempeño, con ello se puede afirmar lo indicado por Alameda (2022) donde menciona que la carga mental es la agrupación de tensiones que se llegar a dar en una persona por el trabajo intelectual que realiza.

Con respecto a lo expresado en el objetivo específico 3 que fue precisar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022, se reveló una correlación positiva media de 0,413 y un Sig. =0,000 < 0,05 , lo que indica que existe una relación entre la dimensión estrés laboral y la variable desempeño, esto se refleja del mismo modo en la tesis de Fonkeng (2018) donde concluye que la mayoría (87,5 %) de los participantes sostuvieron que un programa de manejo del estrés les ayudaría a realizar sus funciones, ya que si existe un efecto negativo del estrés laboral en el desempeño.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Para el objetivo general, se tuvo una Rho de Spearman de 0,960 y un valor significativo de 0,000 < 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se identificó que existe una influencia de la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Segundo: Para el objetivo 1 se tuvo una Rho de Spearman de 0,876 y un valor significativo de 0,000 < 0,05, por lo que se determinó que existe una influencia de la carga física en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Tercero: Para el objetivo 2 se tuvo una Rho de Spearman de 0,835 y un valor significativo de 0,000 < 0,05, por lo que se demostró que existe una influencia de la

carga mental en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

Cuarto: Para el objetivo 3 se tuvo una Rho de Spearman de 0,413 y un valor significativo de $0,014 < 0,05$, por lo que se precisó que existe una influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Luego de haber realizado la presente investigación, se recomienda a la empresa Tgestiona una evaluación exhaustiva de las áreas de trabajo según el nivel de carga que tenga cada uno, para poder lograr identificar qué actividades generan mayor esfuerzo tanto físico como mental, de igual manera considerar incrementar nuevo personal para cubrir los puestos que sean necesarios y así poder equilibrar la carga laboral entre los colaboradores, así mismo tener en cuenta la alternativa de distribuir o delegar ciertas funciones con la finalidad no solo de reducir la carga sino de promover el aprendizaje a nivel general.

Segundo: Con respecto a la carga física, se recomienda a la empresa Tgestiona hacer pausas activas de 10 min cada 2 horas, ya que la mayor parte del día los colaboradores suelen estar sentados sin actividad muscular, es por esto que se sugiere brindar charlas informativas sobre la prevención de riesgos ergonómicos y como optar una buena postura de trabajo, como mantener la espalda en 90° y en el espaldar de la silla, así mismo informar sobre una buena alimentación para evitar enfermedades asociadas al sedentarismo, se sugiere que los exámenes médicos se dé en un periodo de 3 meses para evitar cualquier enfermedad ocupacional.

Tercero: Para la carga mental, se propone que la empresa Tgestiona brinde capacitaciones de forma recurrente con la finalidad de que la información que se maneja sea uniformizada, y se vea reflejada en la capacidad de respuesta y dominio del puesto, evitando una fatiga mental al colaborador, de igual manera se recomienda que puedan compensar las horas extras con descanso, teniendo en cuenta los picos más altos y bajos de productividad, sin perjudicar a la empresa, y por último fomentar una buena comunicación interna, para que la información sea más fluida y evite incertidumbre en los colaboradores.

Cuarto: Con respecto al estrés laboral, se recomienda a la empresa Tgestiona, que brinde charlas informativas sobre el desarrollo de un adecuado clima laboral y comunicación entre los colaboradores, este tema es un punto importante, ya que actualmente se está implementando nuevamente el trabajo en oficina, entonces confraternizar con el equipo de trabajo se vuelve difícil, por lo tanto, proponer actividades, campeonatos, reuniones o concursos va a permitir generar un ambiente de trabajo positivo, logrando disminuir el estrés laboral. Por otro lado, la motivación es una base primordial para el desempeño del colaborador, es necesario que los jefes reconozcan los éxitos y logros de cada uno de ellos, con la finalidad de generar una actitud más positiva.

REFERENCIAS

- Alameda, J. (2022). Sobrecarga laboral y gestión administrativa de los directivos de la asociación de directores y subdirectores “ADIYSS”, de la provincia de Sullana-2021. <https://bit.ly/3NrinJR>
- Alcayaga, A. (2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Newsletter USS. <https://bit.ly/3NpSHNR>
- Alles, M. (2017). Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360o. Ediciones Granica. <https://bit.ly/3HV6bjv>
- Almada, S. (2019). Utilización de los métodos de validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos en los trabajos de tesis de postgrado. <https://bit.ly/3OTCi5t>
- Ameghino, G. (2019). “Sobrecarga laboral y su impacto en la salud del colaborador” – Business Empresarial. <https://bit.ly/3u6fZ4i>
- Avendaño, C., Martínez, H., Clímaco, M., & Guevara, D. (2015). Medición de Carga Laboral. <https://bit.ly/3nmUTeA>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación (3era ed.). Patria. <https://bit.ly/3bwYpjB>
- Boaglio, L., Zanazzi, J. F., Zanazzi, J. L., & Cabrera, G. (2017). Comparación de potencias en pruebas estadísticas de normalidad, con datos escasos (N.o 2; Vol. 4). <https://bit.ly/3ycvsB8>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Cayche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. 6.
- Budi, L., & Wayan, N. (2018). The effect of job stress and workload on employee performance at hotel mahogany mumbul bali. <https://bit.ly/3QV45UY>
- Cabello, L. (2018). La carga laboral y el desempeño del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura, año 2017. <https://bit.ly/3A5HEq4>

- Cabrera, A. (2018). Relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en las enfermeras del hospital general de la palma. <https://bit.ly/3y9jffN>
- Caisa, E., Dolores, M., & Rodrigo, M. (2018). El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 17-26.
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.305>
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., & Jimenez, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127.
<https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano* (3era edición).
- Diaz, S., & Farhat, J. (2017). La ética y su importancia en la investigación.
<https://bit.ly/3R1rQKV>
- Ferman, E., & Maccha, Y. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa minera immaculada concepción de smelter s.a. – Pasco—2017*. <https://bit.ly/3OYpGtS>
- Fonkeng, C. (2018). Effects of job-stress on employee performance in an enterprice: A microfinance institution in Cameroon. <https://bit.ly/3yqtzT1>
- Fredes, F. (2021). Largas jornadas y sobrecargas de trabajo provocan 750,000 muertes cada año. *El Economista*. <https://bit.ly/3yAyiW2>
- Freire, E. (2018). Hypothesis in research. *Mendive. Revista de Educación*, 16(1), 122-139.
- Garaicoa, C. (2020). Determinantes que inciden en el desempeño de los programadores en la empresa soluciones on line s.a.”.
<https://bit.ly/3NB1FYO>
- Hernández, B. (2018). Relación de la inteligencia emocional y la evaluación de desempeño docente. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 9(2), 239-256. <https://doi.org/10.22458/caes.v9i2.2190>

- Hernández, & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Jaime, H. (2021). Evaluación de desempeño laboral: ¿Qué implica y por qué realizarla? HolmesHR. <https://bit.ly/3bGf6t1>
- Juyumaya, J. E. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, 25(1), 32-49. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55392>
- Laurente, V., Valero, V., & Pari, M. (2021). Stress and job satisfaction in administrative workers of the peruvian plateau. *Revista de Investigaciones: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, 10(3), 9.
- Mohd Razali, N., & Yap, B. (2010). Power comparisons of some selected normality tests. *Statistics Faculty of Computer and Mathematical Sciences*, 126-138.
- Molina, D. (2020). Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021. <https://bit.ly/3yBgHJH>
- OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. (2021, septiembre 17). [Comunicado de prensa]. <https://bit.ly/3uj8Pd9>
- Othón, J., & Juárez, O. (2019). Administración y evaluación del desempeño del personal. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16695.78248>
- Palella, S., & Martins, F. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa (4ta ed.).
- Parado, G., & Nuñez, C. (2022). Carga de trabajo y compromiso laboral en trabajadores de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales. <https://bit.ly/3AoBeT0>
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. <https://bit.ly/3R3Tmrh>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. 6.

- Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlation: Not all correlation entails causality. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Santiesteban, H. (2018). Metodología de la investigación para las ciencias contables. Académica universitaria.
- Sotomayor, A. (2017). Administración de recursos humanos su proceso organizacional. Universitaria UANL.
- 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. <https://bit.ly/3bJNTWu>
- Taylor, F. W. (2003). *Scientific Management* (1st edition). Routledge.
- Tello, L. (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. <https://bit.ly/3lbXqSq>
- Zumaqué, A. E. Z. (2021). Background sobre el estudio de potencia y sensibilidad para dieciséis pruebas de normalidad a diferentes niveles de No normalidad. 155.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS 1	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo influye la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022?	Determinar la influencia de la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.	No existe influencia significativa entre la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.	CARGA LABORAL	Carga física Carga mental Estrés Laboral	Esfuerzos físicos Postura de trabajo Manipulación de carga Cantidad de información Capacidad individual Tiempo de respuesta Monotonía Plazos Ajustados Trabajos de Alta velocidad	<p>Tipo: Aplicada Diseño: No experimental - Transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo - correlacional causal</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS 2	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	

<p>1. ¿Cómo influye la carga física en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022?</p> <p>2. ¿Cómo influye la carga mental en el desempeño de los colaboradores de la cuenta del BCP en la empresa Tgestiona, Lima 2022?</p> <p>3. ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022?</p>	<p>1. Identificar la influencia de la carga física en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.</p> <p>2. Demostrar la influencia de la carga mental en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.</p> <p>3. Precisar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.</p>	<p>Existe influencia significativa entre la carga laboral en el desempeño de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022.</p>	<p>DESEMP EÑO LABORAL</p>	<p>Conocimiento Experiencia Competencias</p>	<p>Conocimientos Idiomas Leyes Laborales Éxito Fracaso Comunicación eficaz Trabajo en equipo Liderazgo</p>	<p>Muestra:</p> <p>Son 35 colaboradores de la empresa Tgestiona que pertenecen a la cuenta de BCP que están laborando en el año 2022.</p>
---	---	---	-----------------------------------	--	--	--

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Título: Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestionaria - Lima 2022.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
CARGA LABORAL	<p>Avendaño et al. (2015) define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, además afirma que la aplicación de técnicas va a ayudar a determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida.</p>	<p>Para medir la variable carga laboral se tomará las siguientes dimensiones, carga física, carga mental y estrés laboral, por lo cual se empleará la escala de Likert.</p>	Carga Física	Esfuerzos físicos	<p style="text-align: center;">Escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo)</p>
				Postura de trabajo	
				Manipulación de cargas	
			Carga Mental	Cantidad de información	
				Capacidad Individual	
				Tiempo de Respuesta	
			Estrés Laboral	Monotonía	
				Plazos Ajustados	
				Trabajo a alta velocidad	

DESEMPEÑO LABORAL	Alles (2017) donde menciona que el término desempeño es un concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado periodo, Así mismo indica que el desempeño de una persona, en cualquier actividad laboral, o no, es el resultado de un conjunto de 3 dimensiones.	Para medir la variable desempeño laboral, se tomará en consideración las siguientes variables; conocimientos, experiencias y competencias, por lo cual se utilizará la escala de Likert.	Conocimiento	Conocimientos Informáticos	Escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo)
				idiomas	
				Leyes laborales	
			Experiencias	Éxito	
				Fracaso	
			Competencias	Comunicación eficaz	
Trabajo en equipo					

ANEXO 3 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: **Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022**

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestiona - Lima 2022, con la finalidad de conocer su percepción respecto a la carga y desempeño laboral.

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Variable: Carga Laboral

				Escala de valoración				
	Indicadores	N.º	Ítems	1	2	3	4	5
				TD	D	I	A	TA
Carga física	Esfuerzos físicos	1	¿Considera usted que realiza esfuerzos físicos teniendo las herramientas necesarias acordes al tamaño de la carga física ?					
		2	¿Considera usted que el esfuerzo físico que realiza supera su capacidad y le genera una fatiga muscular?					
	Postura de Trabajo	3	¿Considera usted que utiliza los implementos necesarios que le					

			permitan mantener una postura de trabajo adecuada?					
		4	¿Considera usted que la postura de trabajo que mantiene en el horario laboral es la correcta para su bienestar?					
	Manipulación de Cargas	5	¿Considera usted que conoce sobre los procedimientos previos a la manipulación de las cargas ?					
		6	¿Considera usted que aplica las técnicas de manipulación de cargas de forma que pueda optimizar la carga física ?					
Carga mental	Cantidad de Información	7	¿Considera usted que maneja la cantidad de información necesaria para desempeñar correctamente su puesto?					
		8	¿Considera usted que el tipo de información que maneja es muy complejo y le genera una carga mental ?					
	Capacidad Individual	9	¿Considera usted que tiene la capacidad mental para manejar la gestión operativa y/o administrativa en el puesto?					
		10	¿Considera usted que tiene la capacidad mental para afrontar las situaciones fortuitas?					
	Tiempo de Respuesta	11	¿Considera usted que la empresa brinda un tiempo prudente de respuesta para poder resolver las atenciones de emergencias?					
		12	¿Considera usted que la empresa establece objetivos definidos en plazos determinados que le permita					

			dar un tiempo de respuesta en su desarrollo laboral?					
Estrés Laboral	Monotonía	13	¿Considera usted que las funciones que ejecuta durante el día son monótonas y le genera estrés laboral ?					
		14	¿Considera usted que la monotonía en su puesto de trabajo provoca la disminución de las capacidades mentales y motoras generando un mayor estrés laboral ?					
	Plazos ajustados	15	¿Considera usted que los plazos ajustados para rendir informes entre superior y subordinado lo hace sentir presionado?					
		16	¿Considera usted que los plazos determinados para la realización de una actividad le generan incertidumbre y estrés ?					
	Trabajos de alta velocidad	17	¿Considera usted que el ritmo de trabajo que maneja es el adecuado para obtener una buena productividad?					
		18	¿Considera usted que tiene el tiempo suficiente para completar el trabajo asignado durante el horario laboral sin tener estrés laboral ?					

2. Variable: Desempeño Laboral

				<i>Escala de valoración</i>				
	<i>Indicadores</i>	<i>Nº</i>	<i>Ítems</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
				<i>TD</i>	<i>D</i>	<i>I</i>	<i>A</i>	<i>TA</i>
<i>Conocimiento</i>	<i>Conocimientos Informáticos</i>	<i>19</i>	¿Considera usted que tiene los conocimientos informáticos necesarios para el uso de plataformas y/o equipos brindados?					
		<i>20</i>	¿Considera usted que los conocimientos informáticos que tiene le benefician en su desenvolvimiento laboral?					
	<i>Leyes laborales</i>	<i>21</i>	¿Considera usted que tiene el conocimiento de las leyes laborales que lo amparan para un buen desarrollo de su trabajo?					
		<i>22</i>	¿Considera usted que conoce las políticas laborales establecidas por la empresa para un buen desempeño?					
<i>Experiencias</i>	<i>Éxito</i>	<i>23</i>	¿Considera usted que la empresa hace reconocimiento de sus logros laborales?					
		<i>24</i>	¿Considera usted que con base a sus experiencias laborales ha conseguido éxito en su puesto?					
	<i>Fracaso</i>	<i>25</i>	¿Considera usted que la empresa le brinda la confianza necesaria para hacer frente a sus fracasos laborales?					
		<i>26</i>	¿Considera usted que los fracasos laborales se afrontaron de					

			manera responsable en su equipo?					
<i>Competencias</i>	<i>Comunicación eficaz</i>	27	¿Considera usted que la comunicación eficaz es una de las competencias que tiene su equipo de trabajo?					
		28	¿Considera usted que tiene la capacidad de comunicar la información de una manera asertiva?					
	<i>Trabajo en Equipo</i>	29	¿Considera usted que tiene las competencias necesarias para trabajar en equipo de manera eficiente?					
		30	¿Considera usted que su equipo de trabajo comparte los mismos objetivos?					
	<i>Liderazgo</i>	31	¿Considera usted que tiene la habilidad para liderar un equipo de trabajo?					
		32	¿Considera usted que tiene la capacidad de delegar las actividades en su equipo?					

ANEXO 4: VALIDACION DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestionaria - Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Luis Enrique Dios Zárate

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Licenciado en Administración.

Instrumento de evaluación: Carga y desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Argandoña Navarro Kristal Alexandra

Santa cruz Cubas Andrea Giuliana

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	

ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					28	15
		43				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 43

Lugar y fecha:

Lima, 06 de mayo de 2022.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a thin black rectangular border. The signature is stylized and appears to be a name followed by a surname.

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestionaria - Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias.

Docente investigador Concytec

Instrumento de evaluación: Carga y desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Argandoña Navarro, Kristal Alexandra

Santa Cruz Cubas, Andrea Giuliana

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	

ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					8	40

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 43

Lugar y fecha:

Lima, 27 de mayo de 2022.



Dra. Africa Colancho Urribarra
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de las cuentas bancarias de la empresa Tgestionaria - Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CHAVEZ VERA KERWIN JOSÉ

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Instrumento de evaluación: Carga y desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Argandoña Navarro, Kristal Alexandra

Santa Cruz Cubas, Andrea Giuliana

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X

ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	

PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		<u>47</u>				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

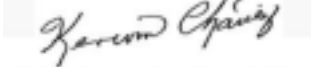
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 43

Lugar y fecha:

Lima, 16 de mayo de 2022.



Dr. Kenwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®

Firma

ANEXO 5: CARTA DE AUTORIZACION

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 03 de mayo de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

A través del presente. Paola Beatriz Portilla Pacheco, identificado (a) con DNI N° 41409620 representante de la organización Tgestiona Servicios Globales S.A.C. con el cargo de Jefatura de FM-Cuenta BCP, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Kristal Alexandra Argandoña Navarro
- b) Andrea Giuliana Santa Cruz Cubas

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Carga y desempeño laboral en los colaboradores de una de **las cuentas bancarias de la empresa** Tgestiona - Lima 2022.

SI NO

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo.

SI NO

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.



Atentamente,

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Paola Portilla Pacheco

Cargo: Jefatura de FM - Cuenta BCP

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ALFA DE CROMBACH

Variable independiente: “Carga laboral”

Fiabilidad

➔ **Escala: Carga Laboral**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	18

Variable dependiente: “Desempeño laboral”

Fiabilidad

➔ **DESEMPEÑO LABORAL**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	14

ANEXO: DATOS SPSS

DATOS PROCESADOS EN EL SPSS

Datos procesados de la variable carga laboral

CARGA LABORAL																							
CUESTIONARIO 1																							
Items	CARGA FISICA						CARGA MENTAL						ESTRES LABORAL						TOTAL DE VARIABLE	PROMEDIO DE VARIABLE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			PROMEDIO DE LA DIMENSION		
Encuestados	Esfuerzosfisicos1	Esfuerzosfisicos2	Posturadetrabajo1	Posturadetrabajo2	Manipulaciondecargas1	Manipulaciondecargas2	PROMEDIO DE LA DIMENSION	Cantidaddeinformacion1	Cantidaddeinformacion2	Capacidadindividual1	Capacidadindividual2	Tiempoderespuesta1	Tiempoderespuesta2	PROMEDIO DE LA DIMENSION	Monotonia1	Monotonia2	Plazosajustados1	Plazosajustados2	Trabajosdealtavelocidad1	Trabajosdealtavelocidad2	PROMEDIO DE LA DIMENSION		
1	4	4	5	4	2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	88	4.19
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	84	3.97
3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	79	3.81
4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	70	3.36
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84	4.01
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	84	4.00
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	75	3.60
8	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	79	3.78
9	4	4	3	3	1	1	3	1	1	1	4	5	2	3	5	5	5	4	4	1	4	63	3.09
10	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	99	4.78
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	98	4.70
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	83	3.94
13	3	3	3	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	66	3.12
14	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	3	5	84	3.99
15	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	86	4.06
16	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	94	4.49
17	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	97	4.64
18	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	93	4.42
19	5	5	2	4	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	1	1	3	76	3.60
20	4	4	3	3	2	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	84	4.02
21	4	4	5	4	2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	88	4.19
22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	84	3.97
23	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	3	74	3.53
24	4	4	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	67	3.19
25	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	78	3.73
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	81	3.83
27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	75	3.60
28	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	79	3.78
29	4	4	3	3	1	1	3	1	1	1	4	5	2	3	5	5	5	5	4	3	5	67	3.26
30	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	96	4.61
31	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	95	4.53
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	83	3.94
33	3	3	3	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	66	3.12
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	98	4.71
35	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	91	4.31

DATOS PROCESADOS EN EL SPSS

Datos procesados de la variable desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																			
CUESTIONARIO 2																			
Items	CONOCIMIENTO					EXPERIENCIAS					COMPETENCIAS					PROMEDIO DE LA DIMENSION	TOTAL DE VARIABLE	PROMEDIO DE VARIABLE	
	19	20	21	22	PROMEDIO DE LA DIMENSION	23	24	25	26	PROMEDIO DE LA DIMENSION	27	28	29	30	31				32
Encuestados	Conocimientosinformaticos1	Conocimientosinformaticos2	Leyeslaborales1	Leyeslaborales2		Éxito1	Éxito2	Fracaso1	Fracaso2		Comunicacióneficaz1	Comunicacióneficaz2	Trabajoenequipo1	Trabajoenequipo2	Liderazgo1	Liderazgo2			
1	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	72	4.17
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	66	3.92
3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	62	3.58
4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	53	3.03
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67	3.89
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.00
7	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	58	3.39
8	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	3.83
9	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	4	5	2	5	5	4	48	2.72
10	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	4.75
11	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	80	4.69
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	69	4.03
13	3	3	3	1	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	51	2.94
14	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	67	3.89
15	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	72	4.25
16	4	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	78	4.53
17	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	79	4.64
18	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	76	4.47
19	5	5	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	64	3.78
20	4	4	3	3	4	2	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	69	3.94
21	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	72	4.17
22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	66	3.92
23	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	62	3.58
24	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	53	3.03
25	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67	3.89
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.00
27	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	58	3.39
28	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	3.83
29	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	4	5	2	5	5	4	48	2.72
30	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	4.75
31	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	80	4.69
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	69	4.03
33	3	3	3	1	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	51	2.94
34	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	81	4.78
35	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	76	4.44

ANALISIS DESCRIPTIVO

Carga física

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Indiferente	6	17,1	17,1	22,9
	De acuerdo	21	60,0	60,0	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Carga mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	8	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	18	51,4	51,4	74,3
	Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	8,6	8,6	8,6
	De acuerdo	24	68,6	68,6	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	23	65,7	65,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Experiencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	11,4
	Indiferente	6	17,1	17,1	28,6
	De acuerdo	20	57,1	57,1	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	5,7	5,7	5,7
	De acuerdo	21	60,0	60,0	65,7
	Totalmente de acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

ANALISIS INFERENCIAL

Correlaciones

		Carga física		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Carga física	Coefficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Correlaciones

		CARGA_MENTAL		DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	CARGA_MENTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Correlaciones

		ESTRES_LABORAL		DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES_LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,413*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	35	35
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,413*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	35	35

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

PRUEBA DE NORMALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Carga laboral	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%
Desempeño laboral	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga laboral	,098	35	,200*	,956	35	,176
Desempeño laboral	,128	35	,161	,941	35	,062

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

PRUEBA DE HIPOTESIS

Correlaciones

			CARGA_LABORAL	DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	CARGA_LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coeficiente de correlación	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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