



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Sobrecarga Laboral y Desempeño de los Colaboradores de una  
Empresa Distribuidora de Insumos de Limpieza - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MABA**

**AUTOR:**

Calle Mendoza, Cynthia Juliana (ORCID:0000-0001-5767-2615)

**ASESOR:**

Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID:0000-0002-0565-0577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

A mis padres y hermanas por su gran apoyo.

**Agradecimiento:**

A todos quienes me apoyaron en todo este proceso para la realización de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
<b>IV. RESULTADOS</b>	23
<b>V. DISCUSIÓN</b>	35
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	41
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	42
<b>REFERENCIAS</b>	43
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica del instrumento de sobrecarga laboral	19
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de desempeño	19
Tabla 3. Validación de expertos	20
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos	21
Tabla 5 Prueba de la primera variable sobrecarga laboral	23
Tabla 6 Prueba de la dimensión agotamiento emocional	24
Tabla 7 Prueba de la dimensión despersonalización	25
Tabla 8 Prueba de la dimensión realización personal	26
Tabla 9 Prueba de la segunda Variable desempeño	27
Tabla 10 Prueba de la dimensión habilidades y capacidades	28
Tabla 11 Prueba de la dimensión comportamientos	29
Tabla 12 Prueba de la dimensión metas y resultados	30
Tabla 13 Prueba de hipótesis general: sobrecarga laboral y desempeño	31
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica uno	32
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica dos	33
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica tres	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Distribución porcentual de la primera variable sobrecarga laboral	23
Figura 2 Distribución porcentual de la dimensión agotamiento emocional	24
Figura 3 Distribución porcentual de la dimensión despersonalización	25
Figura 4 Distribución porcentual de la dimensión realización personal	26
Figura 5 Distribución porcentual de la segunda variable desempeño	27
Figura 6 Distribución porcentual de la dimensión habilidades y capacidades	28
Figura 7 Distribución porcentual de la dimensión comportamientos	29
Figura 8 Distribución porcentual de la dimensión metas y resultados	30

## Resumen

La presente investigación nombrada: Sobrecarga laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021, tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existió entre la sobrecarga laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021. Como metodología, para esta investigación el enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental de corte transversal, el nivel es descriptiva-correlacional. El instrumento que se empleó para esta investigación fue el cuestionario, el cual estuvo compuesta de 24 preguntas y la muestra fue conformada por 75 integrantes de las áreas administrativas con distintos cargos de la empresa distribuida de insumos de limpieza, los cuales pasaron el proceso de análisis de confiabilidad de Cronbach, evidenciando confiabilidad alta. Como resultados obtenidos, en cuanto al objetivo general se encontró correlación directa, a través del Rho Spearman, el cual se realizó el análisis, encontrando una correlación alta y significativa de 0,589, obteniendo un valor de  $p = ,000 < 0.05$ .

**Palabras claves:** Sobrecarga laboral, desempeño.

## **Abstract**

The present investigation named: Work overload and performance of employees of a cleaning supplies distribution company - 2021, has had as its main objective, to determine the relationship that existed between the work overload and performance of employees of a cleaning supplies distribution company. cleaning - 2021. As a methodology, for this research the approach was quantitative, the type of research was basic, of a non-experimental cross-sectional design, the level is descriptive-correlational. The instrument used for this research was the questionnaire, which was composed of 24 questions and the sample was made up of 75 members of the administrative areas with different positions of the cleaning supplies distributed company who passed the analysis process Cronbach reliability showing high reliability. As results obtained, regarding the general objective, a direct correlation was found, through the Rho Spearman, which the analysis was carried out, finding a high and significant correlation of 0.589, obtaining a value of  $p = .000 < 0.05$ .

**Keywords:** Work overload, performance.



## I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso del tiempo los avances tecnológicos y la globalización ocasionaron un incremento del trabajo con cambios constantes que conllevaron a la fuerza laboral a ser presionada en cumplir con los objetivos que son propios de la competitividad. Bajo este contexto se podría decir que el compromiso organizacional garantizó la permanencia del personal en la institución, así como del conocimiento de la empresa, mejorando la productividad.

En el ámbito internacional, Hermsilla (2020) la Universidad de Chile mostró el resultado de un sondeo, en la cual indicó que el 57% de los encuestados presentaron signos de desgaste elevado a causa del agotamiento excesivo, como respuesta del estrés prolongado el cual repercutió en el cuerpo, ya que las demandas de trabajo excedieron la capacidad de respuesta, recomendando que se logren potenciar los canales de comunicación con los colaboradores, con la finalidad de revisar las fuentes de mayor estrés evaluando soluciones como integrar planes de trabajo reconfigurando compromisos y tareas. Explicó Castro (2020) en una entrevista del diario El empleo, que el teletrabajo en Colombia fueron alternativas para conservar el empleo y empresas durante la pandemia, sin embargo, esta medida no resultó ser una positiva experiencia para muchos trabajadores, ya que hubo líderes y jefes que no respetaron los horarios laborales, y tampoco la nueva dinámica de laborar en los hogares. Y es que, bajo estos pormenores laborales, con la finalidad de mantener un control, terminó siendo una explotación laboral. Por ello se recomendó primero conversar con el jefe directo y establecer acuerdos.

En el ámbito nacional, según Abanto (2020) señaló en el diario Agencia Peruana de Noticias que el síndrome de burnout es causado por la sobrecarga de trabajo ya que estudios recientes revelaron que este cuadro clínico, la cual afectó la relación laboral y familiar, repercutió en su productividad, afectando también a estudiantes. Por ello recomendaron que las organizaciones debieron de estimular y reconocer el esfuerzo de sus empleados, buscando los mecanismos de dialogo dando solución a conflictos, realizando talleres de autoestima. Y que los empleados reconozcan sus límites y aprendan a delegar funciones separando la vida privada de la laboral. Así mismo, Guterres (2020) explicó en una entrevista en RPP noticias, que nuestro país afrontó una crisis sanitaria sin precedentes, dejando pérdidas en

el ámbito laboral, tales como la baja calidad de empleos y limitación de ingresos a los empleados. Y es que la organización internacional del trabajo señaló que sobre todo aumentó la carga global a las mujeres, disminuyendo su rendimiento laboral y esto es debido a que, en medio de esta crisis, se les sumó a los quehaceres del hogar la sobrecarga, generando cansancio, estrés y ansiedad. Coincidiendo con Aequales, las organizaciones debieron de adoptar nuevas formas para medir el desempeño laboral, reteniendo el buen talento y reconociendo sus logros.

Finalmente en el contexto local, con las disposiciones nuevas sobre la salud y el bienestar laboral, apareció el tema de la sobrecarga de trabajo y es que la institución mostró deficiencias en su gestión sobre el clima organizacional ya que en muchos de sus colaboradores se evidenció incomodidad con la nueva forma de trabajo, puesto que al realizar trabajo home office no se respetó su horario laboral ocasionando malestar en el colaborador, ya que se vieron enfrentados a niveles de sobrecarga laboral, originados por el teletrabajo el cual afectó directamente con su productividad, puesto que repercutió de manera directa en aspectos emocionales y psicológicos de sus empleados y, por ende, en el desarrollo de sus funciones. Y es que esa nueva opción del teletrabajo requirió de un nuevo tipo de gestión, el cual se debió basar en la confianza, obtención de resultados y una nueva manera de trabajar la cual debió ser más flexible, autónoma y sobre todo mejor adaptada a circunstancias de los colaboradores.

En ese sentido como problema general tenemos, ¿Cuál es la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021? así mismo como problemas específicos tenemos; primero: ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021?; segundo: ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021? Y tercero ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021?

La presente investigación se justificó desde el ámbito práctico porque la intención fue, que la información encontrada serviría para los directivos de la organización y trabajar en el manejo de la sobrecarga laboral y el desempeño.

Como justificación teórica con este estudio se pudo realizar una comparación de las distintas literaturas existentes concerniente a las variables tomadas, recopilando la información basado en investigaciones nacionales e internacionales teniendo como finalidad la contribución del conocimiento teórico respecto a las variables investigadas tanto para la sobrecarga laboral y el desempeño ya que es un punto muy importante para toda institución. Y es que la sobrecarga laboral centrado en el desempeño permitió ahondar en la percepción de cómo se siente en un centro laboral, siendo el objetivo de tener un panorama más claro. Finalmente, como justificación metodológica, esta investigación sirvió para que se pueda utilizar los métodos e instrumentos en distintos estudios similares.

Dentro de la investigación, tenemos como objetivo general, determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021. Así mismo presenta tres objetivos específicos; primero es determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021; el segundo es determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021 y finalmente determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021.

Para este estudio, se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021. Así mismo se tienen tres hipótesis específicas; primer hipótesis, existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021; como segunda hipótesis tenemos que existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021 y finalmente que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes nacionales tenemos a; Fuentes y Lozada (2019) quienes tuvieron como objetivo, el determinar la relación entre ambas variables en una Municipalidad de Yorongos. La muestra fue de 50 colaboradores encuestados. La metodología que utilizaron fue descriptivo correlacional no experimental, utilizaron la escala de EEL, la cual midieron el estrés laboral. Encontraron que existió correlación entre ambas variables y concluyeron que mientras el clima organizacional lo mejore, también mejorara el estrés laboral. Asimismo, Chávez (2018) tuvo como objetivo implantar la conexión entre estrés y desempeño laboral en una empresa en los Olivos. Su muestra fue de 30 encuestados. La metodología que empleo fue tipo aplicada, nivel descriptivo-Correlacional. Encontró un resultado de 0.95 que significó la efectividad del enlace positivo entre ambas variables y la conclusión fue que pudo determinar que el estrés laboral se relacionaba con el desempeño y es que el estrés de los colaboradores es una condición de trabajo confrontada por la coacción del entorno y es reflejada en el rendimiento.

Po otro lado, para Hirota y Pino (2016) su objetivo fue de diseñar una metodología que logre un equilibrio entre carga de trabajo y desempeño ya que de eso dependió de identificar la relación entre ambas variables en un centro Universitario en Lima, siendo su muestra de 78 colaboradores, su metodología fue descriptiva de nivel relacional y sus resultados mostraron que la metodología logró determinar la relación existente entre ambas variables. Su conclusión fue diseñar políticas de desarrollo laboral que aborde las debilidades halladas al distribuir la carga. Para Calderón et al (2018) en su investigación tuvieron como objetivo validar la escala de carga de trabajo de una empresa de químicos y detergentes en Lima - Perú. Su muestra fue de 170 trabajadores, aplicaron un análisis factorial confirmatorio que evaluarían la dimensionalidad de los ítems, la cual hallaron una estructura factorial unidimensional y la equivalencia métrica de los ítems, concluyendo con la aceptación, de que la fiabilidad y la intensidad de la carga de trabajo ligeramente varió y esto fue de acuerdo al tipo de contrato.

Para Fuster et al (2019) su objetivo fue comparar presencia de la despersonalización, la realización personal y del agotamiento emocional, y en profesores de una institución universitaria pública peruana; su metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transaccional, descriptivo, siendo su

muestra de 125 profesores. Los resultados fueron que los profesores presentar un elevado agotamiento emocional. La conclusión fue realizar acciones que ayudaron a contrarrestar y hagan que los profesores de la institución universitaria sean eficientes teniendo actitudes positivas.

Finalmente, para Sipion (2019) en su investigación tuvo como objetivo el conocer las consecuencias que tiene la sobrecarga de trabajo en los empleados. La metodología que aplicó en su estudio hizo referencia a veinticinco artículos, de una base de treinta y dos registros, puesto que fueron depurados ya que no cumplieron con los criterios de validez selección y confiabilidad. Y lo que encontró fue que la sobrecarga de trabajo afectó a todos los sectores, aumentando los niveles de agotamiento los cuales ocasionaron el bajo desempeño. Y la conclusión que llegó fue que existió otras variables las cuales ayudaron a disminuir el impacto que ocasiono la sobrecarga de labores, como es la espiritualidad dentro del trabajo que permitieron desarrollar en los trabajadores la tolerancia hacia su entorno y condiciones de trabajo presentando una tasa menor de estrés y alta compromiso con la organización.

Por otro lado, se encontró a nivel internacional como antecedente a Mittal & Bhakar (2018) su objetivo fue examinar el impacto de sobrecarga de trabajo estrés laboral satisfacción y desempeño en la región de Raipur. Su muestra fue de 150 encuestados. En su análisis de regresión mostraron que la sobrecarga de trabajo tuvo un impacto positivo sobre ambas variables, impactando negativamente con la satisfacción laboral. Concluyeron que la sobrecarga laboral les mostró poca eficiencia y bajo rendimiento. Explicaron los autores Moreta & Escalante (2020) que su objetivo fue de analizar y determinar la conexión que existió entre la sobrecarga de trabajo y el grado de satisfacción laboral en la Cámara de Industrias de Tungurahua. Su muestra fue de 523 colaboradores. Su metodología fue cuantitativa, de nivel descriptiva–transversal. Evidenciaron la existencia de una correlación moderada entre ambas variables laboral. Concluyeron que debieron realizar el diagnostico con la finalidad que diseñar planes adaptados a la realidad de cada organización, ya que la sobrecarga de trabajo se da muy frecuente.

Asimismo, para Beatriz et al (2020) tuvo como objetivo el desarrollo y validación de una escala que evaluó la apreciación de profesores en contexto de aislamiento social, en una Universidad de Argentina, participando 674 docentes.

Realizaron una investigación empírica no experimental cuantitativa. Encontraron una correlación positiva entre ambas variables. Concluyeron que la escala de estresores docentes en tiempos de pandemia presentó propiedades psicométricas, siendo utilizada para continuos estudios en tanto se extienda la educación remota. Mencionó Arcos, (2017) que su objetivo fue la determinación de la influencia de la sobrecarga de trabajo sobre el compromiso organizacional en una Corporación de Telecomunicaciones en Ecuador. Aplicó a una muestra de 349 colaboradores. Su investigación fue de enfoque cuantitativo. Encontrando que los niveles de sobrecarga laboral fueron intermedios, e identificó existencia de la ampliación del horario de labores, conllevando a la sobrecarga laboral. Concluyó que la sobrecarga de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional.

Por otro lado, según Villamar (2020) en su investigación su objetivo fue de conocer la conexión entre los factores psicosociales y el burnout de una Institución Educativa en México, siendo su muestra de 257 trabajadores. El diseño fue no experimental-tipo transversal. Encontrando que los factores psicosociales se vincularon a políticas recientes de enseñanza, recomendando implementar acciones, contribuyendo a restaurar condiciones laborales, así como generar programas de prevención que ayuden aminorar el estrés laboral y perfeccionar la calidad de vida. Según lo explicado por Da Costa et al (2020) tuvieron como objetivo, entender como impactó las medidas adoptadas por el Ministerio del Interior, sobre el conflicto familia-trabajo en trabajadores de Brasil. Entrevistaron a profesionales con distinta carga familiar. Su metodología fue cuantitativa. Concluyó que esta nueva modalidad debió ser considerada por organizaciones estatales, siendo más inclusivas, puesto que algunos encuestados afirmaron haber encontrado la manera para equilibrar la relación entre su vida familiar y la laboral.

Explicaron los autores Leung et al (2017) que en su estudio tuvo como objetivo de indagar la interacción entre factores estresantes, como son, el rendimiento, el estrés mediante el desarrollo de un modelo de estresores-estrés-rendimiento-resultado para los colaboradores de una empresa en Hong Kong. Realizaron encuestas siendo su metodología de enfoque cuantitativo, básica no experimental y encontraron conflictos entre la centralización organizacional, el trabajo y la gran carga laboral el cual afectaban el desempeño general. Concluyeron en realizar programas de manejo de estrés, así como realizar trabajos flexibles los

cuales mejoraron el manejo de estrés, así como el desempeño. Tenemos a De la Torre & Jenaro (2019) que su objetivo fue de identificar a estresores del trabajo y niveles del burnout en colaboradores en una organización de contacto en España. Este artículo fue de enfoque cuantitativo de estudio transversal, la cual utilizaron como muestra 56 colaboradores para su investigación. Encontraron que las características del trabajo como fueron el salario, las horas del contrato, y los horarios laborales, resultaron factores importantes de estrés y a la conclusión que llegaron fue de redistribuir las tareas y compensar las horas extras con descanso.

Para los autores Liang et al (2021) en su investigación su objetivo fue de examinar de manera exhaustiva los factores de interacción del estrés a través de un análisis interregional en Hong Kong. La metodología que aplicaron fue de enfoque cuantitativo y realizaron una encuesta a 350 trabajadores. Lo que encontraron fue una serie de evidencias muy importantes sobre factores estresantes ya que los trabajadores experimentaron un alto nivel de estrés objetivo y un nivel bajo de estrés subjetivo, así como también influía la sobrecarga de trabajo y un ambiente no adecuado. Concluyeron en realizar prácticas que ayuden a manejar los factores estresantes, incluyeron la asignación de tareas, así como realizar frecuentes reuniones sociales, seminarios para manejo de estrés y actividades para la formación de equipos.

Explicaron, Clementino, et al (2018) que su objetivo fue la evaluación de la calidad del servicio, así como los niveles de satisfacción de sus colaboradores con relación a la sobrecarga de labores en Paraíba – Brasil. Como metodología su enfoque fue cuantitativo - no experimental, analítico, y su muestra fue de 49 profesionales los cuales se evaluaron a través del SPSS. Como resultado de la evaluación encontraron inestabilidad y vulnerabilidad puesto que la gran mayoría de sus trabajadores se mostraron insatisfechos y sobre todo sobrecargados de trabajo, llegando a la conclusión de realizar evaluaciones permanentes y mejorar las condiciones laborales con la finalidad de minimizar la sobrecarga de labores. Luego tenemos a Fernández, et al (2019) que como objetivo tuvo el de analizar el nivel del burnout en trabajadores de una Universidad en Ecuador. Como metodología el estudio fue de enfoque cuantitativo, su nivel descriptivo correlacional transversal. Su muestra fue de 56 docentes para el análisis. En su estudio encontraron una relación estadísticamente significativamente entre sus dimensiones como son la

despersonalización, el cansancio emocional.

Determinaron Bang et al (2017) que el objetivo de su investigación fue de estudiar esa relación de los componentes del burnout los cuales fueron la ineficacia profesional y el agotamiento, con el desempeño y el comportamiento pro social en una Universidad de Madrid-España. Su muestra fue de 262 colaboradores, su metodología fue de enfoque cuantitativo. Lo que encontraron fue que la ineficiencia profesional y el agotamiento se asociaban con un bajo desempeño laboral, así como el comportamiento pro social. Los autores llegaron a la conclusión que la organización debió tomar en cuenta medios rentables para minimizar la ineficacia profesional y el agotamiento emocional y explorar otros aspectos como estrategias para que no se perjudique el desempeño laboral. Ahora tenemos a Hu et al (2019) cual objetivo fue de analizar cuáles fueron las consecuencias que tuvo la tele presión relacionada a la urgencia de responder mensajes sobre el trabajo, sobre el desempeño de los empleados de una compañía en Estados Unidos. Su muestra fue de 233 colaboradores que trabajan tiempo completo. Como metodología el estudio fue cuantitativo. En su investigación encontraron relación bivariada de la tele presión y las repercusiones en la salud de los empleados como son agotamiento emocional, desapego psicológico y las limitaciones laborales. Concluyeron en mejorar la salud ocupacional el cual ayudara en mejorar el bienestar mental, social y físico de sus empleados que ayuden en la mejora para el desempeño de trabajo.

Mencionaron, Suárez et al (2019) que su objetivo fue de disponer el engagement, los cambios del burnout académico y la salud mental de los alumnos de una Universidad Publica en Colombia. Para el muestreo participaron 145 estudiantes. Como metodología realizaron un estudio transversal, cuantitativo. Lo que encontraron en su investigación fue el aumento del agotamiento y disminución del desempeño, así como depresión, lo cual concluyeron que existió alteraciones en ascenso del burnout como es el agotamiento y disminución del engagement que es la dedicación. Para Ramos et al (2019). su objetivo fue de analizar a través del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ) el cual mide las dimensiones esenciales del desempeño como es el contextual, el de tareas y de comportamientos contra productivos en una organización de España. Su muestra constó de 368 trabajadores. Su investigación fue cuantitativa, utilizaron como



instrumento el cuestionario, aplicaron estadística descriptiva, así como modelos exploratorios y correlacional. Como resultado encontraron que el IWPQ es fiable y se asocian significativamente con las medidas de desempeño. Como conclusión el IWPQ es un adecuado instrumento con el cual se puede medir el desempeño laboral, enfatizado en los comportamientos direccionados hacia la organización.

Por otro lado, Johnson et al (2017) como objetivo tuvo el de investigar la relación que hubo entre la edad, el trabajo emocional y los resultados en una empresa del sector público en Alemania que brinda servicios. La muestra fue de 444 colaboradores, siendo de enfoque cuantitativo transversal. Como resultado obtuvieron que las edades se relacionaron directamente de forma negativo con el agotamiento y positivamente con la eficacia profesional, así también como la implicación laboral. La conclusión fue aplicar positivamente estrategias de regulación emocional, teniendo más implicancia laboral y un bajo burnout. Tenemos a Medina et al (2017) cual objetivo fue de indagar el impacto de los distintos tipos de política de trabajo sobre el desempeño de un Sector Financiero de España. Su muestra fue de 111 colaboradores para contrastar su hipótesis. El estudio fue de enfoque cuantitativo. Lo que encontraron fue que las políticas de trabajo no repercuten directamente para mejorar el desempeño laboral, pero sí de manera indirecta mediante el bienestar laboral que estas generan. Concluyeron el proponer un modelo teórico en el cual la noción de bienestar laboral recobra mayor relevancia por sus repercusiones para la dirección.

Asimismo, Haider et al (2018) determinaron como objetivo que fue de investigar un modelo de mediación para conocer el equilibrio entre la vida laboral y cómo afecta en el desempeño del empleado, así como la satisfacción con sus compañeros de labores influye al mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores de una entidad bancaria en Pakistán. La muestra fue de 284 empleados. La metodología fue de planteamiento cuantitativo de diseño no experimental. Lo que encontraron fue que el bienestar psicológico promedia el vínculo existente entre la vida laboral y el desempeño, así como también la satisfacción de los trabajadores con los compañeros de labores, mejoró el desempeño laboral. Llegaron a la conclusión que su investigación sirvió como guía a los gestores de personal destacando que los colaboradores con mejor equilibrio entre la vida laboral alcanzan un buen desempeño cuando su bienestar psicológico

se ve intensificado por la satisfacción con sus demás compañeros de labores. Tenemos a Páez & Castaño (2019) cuyo objetivo fue de investigar respecto a la ubicación laboral y su conexión entre el afrontamiento del estrés, su calidad de vida y con su la inteligencia emocional, en egresados de un centro universitario en Manizales. La metodología fue de corte transversal, cualitativo y su muestra fue de 149 egresados a través de un cuestionario. Lo que encontraron fue que el nivel de inteligencia emocional predomina de manera positiva en la apreciación de su calidad de vida laboral de todos los profesionales, así como afrontar el estrés y por ende en su desempeño laboral. La conclusión que llegaron fue que en su formación incluirían competencias emocionales con la finalidad de hacer frente a los efectos desfavorables del estrés laboral y así optimizar su desempeño y mejorar la productividad.

Explicaron, Teixeira & Guedes (2020) que su objetivo fue presentar evidencias de las variables contextuales y personales contra efectos negativos del estrés en una empresa de Brasil. Su muestra fue de 50 artículos para analizar sobre el bienestar y el estrés. Lo que encontraron fue los factores relacionados con el trabajo, la autoeficacia, competencias emocionales los cuales tenían efectos sobre el bienestar. La conclusión fue que el apoyo de pares y gerentes con la autonomía del trabajo minimizan el impacto negativo del estrés. Para Munir et al (2019) el objetivo fue indagar el impacto del liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores en un centro universitario en Pakistán. La metodología fue exploratorio, cuantitativo y su muestra fue de 400 docentes realizado a través de un muestreo aleatorio. Lo que encontraron fue la relación positiva de liderazgo y desempeño laboral y la conclusión fue que la dirección debió promover más capacitaciones sobre liderazgo que ayuden a que el trabajador desempeño eficientemente su trabajo.

Por otro lado, tenemos a Delgado et al (2021) cuyo objetivo fue el de explorar las consecuencias al inferir los distintos componentes de la empatía en las dimensiones del burnout en una empresa de España. La muestra fue de 184 trabajadores. La metodología fue de tipo cuantitativa. Lo que encontraron fue que el agotamiento personal se relacionaba con elevados niveles de angustia, la despersonalización y la realización con elevados niveles de angustia. La conclusión que llegaron fue el de buscar la manera de cómo afrontar el bienestar emocional y

todo lo relacionado al estrés laboral para que los empleados puedan realizar sus labores de manera productiva. Explicaron Pozo et al (2020) que el objetivo fue de presentar aprendizajes que ayudaron a los docentes a mejorar sus competencias, prevenir el agotamiento enfrentar el estrés en un centro universitario de España. Su muestra fue de 141 profesionales. La metodología fue cuantitativa, experimental. Lo que encontraron fue que un grupo de profesionales mostraron diferencias relevantes en comparación con el grupo que presenta problemas para afrontar el estrés y evitar desgaste emocional. La conclusión que llegaron fue de desarrollar una estrategia que ayude a fomentar el bienestar del profesional ayudando a manejar el estrés y prevenir el agotamiento.

Mencionaron, Morilla et al (2021) que el objetivo fue de estudiar el perfil de los empleados, así como la percepción del teletrabajo en una empresa que brinda servicios sociales en España. La muestra fue de 560 empleados, la metodología fue de enfoque cuantitativo. Lo que encontraron fue consecuencias negativas y positivas para la implementación de la nueva modalidad del teletrabajo. La conclusión que llegaron fue de supervisar que no se excedan las jornadas laborales, así como también seguir investigando posibles beneficios que ayuden a que las organizaciones implementen esta nueva modalidad de trabajo después de la pandemia. Explicaron Munhoz et al (2020) que su objetivo fue de investigar la relación entre burnout y el estrés laboral en los empleados de la salud en una empresa de Sao Paulo – Brasil. La muestra fue de 146 profesionales, como metodología fue transversal, cuantitativo, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados encontrados fue que al aumentar las demandas psicológicas incrementa el desgaste emocional y también la despersonalización. La conclusión fue que confirmaron la hipótesis ya que los profesionales con exigencias psicológicas altas y bajo control experimentan el burnout, así mismo incrementa el agotamiento emocional y la despersonalización los profesionales, debiendo organizar mejor sus actividades.

Afirmaron, Rodríguez et al (2020) que su objetivo fue de determinar si los niveles de estrés se relacionaban con factores laborales y personales, en una organización en Murcia - España. La muestra fue de 468 empleados y como metodología fue cuantitativa de estudio transversal y descriptivo. Lo que encontraron fue una relación significativa entre niveles de estrés en relación al

puesto de trabajo. La conclusión que llegaron fue de buscar herramientas necesarias para la medición de estrés de sus colaboradores, para la prevención de los riesgos laborales ocasionados por el estrés, relacionados con el trabajo, y así evitaron consecuencias nocivas. Para Bermejo et al (2017) el objetivo fue de comprobar si los trabajadores e eventos se estresan más que otros profesionales de comunicación en México. La muestra fue de 192 colaboradores. La metodología fue cuantitativa, correlacional experimental. Lo que encontraron fue que no interfería significativamente en los niveles de estrés, ambos grupos, rechazando la hipótesis. La conclusión que llegaron fue que para seguir haciéndole frente al estrés debieron realizar cambios en la gestión y realizar estudio más profundo sobre la salud ocupacional ya que las organizaciones se encuentran en constante cambio.

Mencionó Uribe et al (2016) que su objetivo fue el de investigar la identificación de la relación entre sus variables de trastornos psicosomáticos, socio demográficas y desgaste ocupacional en una empresa en México. Su muestra fue de 75 empleados, aplicando un enfoque cuantitativo, utilizando correlaciones. Encontrando que la mejor variable para predecir desórdenes psicosomáticos es el burnout, frente a factores psicosociales en el trabajo, Concluyendo lo importante que los empleados desempeñen una labora adecuada.

Finalmente, para García & Osca (2019) en su investigación tuvieron como objetivo analizar cuál fue la relación entre la sobrecarga laboral, el agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento en los Centros Universitario de Guayaquil - Ecuador, siendo su muestra de 203 docentes universitarios, a través de modelos de regresión jerárquica, recomendado para la determinación del efecto de interacción. Utilizaron como instrumento el cuestionario con la versión española sobre el inventario de estrés ocupacional. Sus resultados mostraron que la sobrecarga laboral fue relacionada positivamente con el agotamiento emocional, concluyendo respaldando de su hipótesis.

Dentro del enfoque conceptual para la presente investigación tenemos al autor Uribe (2010) quien destacó que el burnout, es un desgaste profesional que es producido como respuesta a las presiones extensas que un individuo resistió frente a estresantes factores, tanto interpersonales como emocionales, los cuales son relacionados al trabajo y que afecta el compromiso y las labores del trabajador ocasionando perdida de motivación e interés de su trabajo. Lo que el autor explicó

es que la sobrecarga de trabajo se relacionó con actividades laborales que fueron caracterizadas por elevados grados de exigencia, esto en aras de efectuar las labores asignadas y cumplir todos los objetivos impuestos. Asimismo, mencionó tres dimensiones que son: Agotamiento Emocional, es cuando el individuo presenta fatiga y estrés, en situaciones en que sienten que ya no pueden dar más de sí mismos. Despersonalización, es cuando el individuo desarrolla sentimientos negativos como pérdida de entusiasmo y falta de interés. Finalmente, realización personal que es la tendencia del individuo a evaluarse de forma negativa.

Afirmó el autor Chiavenato (2009) que el desempeño laboral son aquellas destrezas y pericias, las cuales son relacionadas en al ambiente laboral para que generen comportamientos y se lleguen a conseguir los resultados esperados de la organización. Como primera dimensión tenemos habilidades y capacidades, el autor argumentó que un individuo con habilidades siempre logrará ejecutar una buena labor, aprendiendo constantemente, las cuales son importantes para que todo trabajador se vuelva competente, asimismo los indicadores son: conocimiento del cargo y puntualidad. Como segunda dimensión tenemos comportamientos, a estos se le llama a las cualidades de uno o varios individuos con relación a sus funciones en la organización, con la finalidad de aplicar sus conocimientos para un desempeño óptimo y una mejora continua de la organización, asimismo los indicadores son: la responsabilidad y el liderazgo. Como ultima dimensión tenemos las metas y resultados, manifestó el autor, que una meta es lo que desea alcanzar una empresa para evolucionar y progresar, sea a largo, mediano o corto plazo, pero debe ser medible y alcanzable y así lograr el resultado esperado, de tal manera que ayude a incrementar sus ingresos y clientes, asimismo los indicadores son: calidad de trabajo y satisfacción al Cliente.

Dentro de la conceptualización tenemos al autor Solanas (2010) quien explicó que el exceso de las labores que se realizó, es donde el lapso es escaso para generar respuesta a las diligencias. Y es que la sobrecarga laboral se da por el acrecimiento precario de trabajo. Para los autores Robbins & Judge (2017) los cuales afirmaron que el estrés laboral se da a como el individuo responde a presiones ambientales, optando por desequilibrios en todos los aspectos y estos se ven directamente reflejados en el rendimiento de sus actividades laborales, personales, entre otras que concierne al individuo. Asimismo, los autores explicaron

que existieron factores que fueron fuentes de estrés como son factores ambientales, los cuales se dan por cambios tecnológicos y económicos; factores organizacionales, que se dan por demandas de tareas y condiciones laborales y factores personales que se da por problemas económicos y expectativas personales. Definieron también que el estrés son factores que generan incomodidad, esto se entiende como estímulos, por lo que la reacción frente a esto factores es entendido como respuesta, también se entiende que el estrés es como la combinación de estímulos y respuestas (Codutti y Schmid, 2016).

Se definió también como situaciones que se relacionan con el individuo, como son los cambios que obligaron al individuo a desviar la atención de sus funciones, por lo tanto, se entiende que el estrés laboral es una reacción corporal y psicológica frente a tensiones en entornos personales o laborales, entonces el estrés laboral no solo es de entorno profesional si no también es la entereza del ser humano relacionado al día a día y situaciones generales que lleguen a afectar con su autoestima y sus necesidades de autorrealización (Barradas, 2017). Definen también que la sobrecarga laboral es generada cuando una persona percibe que las demandas laborales exceden sus habilidades que impiden el cumplimiento de las funciones asignadas de manera eficiente. Y es que la sobrecarga laboral es la magnitud de las tareas asignadas las cuales pueden causar una angustia mental a sus colaboradores, puesto que las personas responden de manera distinta frente a la carga de trabajo, algunos aceptan mientras que otros se frustran y es que los empleados al escalar de puesto, su carga de trabajo incrementa influyendo en su desempeño laboral (Jacome & Jacome, 2017).

Explicó el autor Sánchez (2011) que el desempeño es un instrumento fundamental para cualquier organización, ya que deben de contar con un sistema el cual pueda medirse el desempeño en todos sus niveles, y esta se debe elaborar a partir del control organizacional y a partir del punto de vista de la oficina del talento humano, ya que facilitan realizar una inspección al desempeño de las labores, tareas y funciones relacionados a su puesto de trabajo con la finalidad de apoyarlos y que mejore de manera eficiente su productividad. Por otro lado, el autor Bittel (2000) planteó también que el desempeño fue influenciado mayormente por las expectativas del empleado sobre el trabajo, el deseo de armonía y sobre todo de las actitudes hacia sus logros, es por ello que el

desempeño se vinculó con habilidades y los conocimientos que sostienen sus acciones del colaborador en aras de fortalecer los objetivos de la organización. Para Arias (2001) definió al desempeño como esa capacidad mental imprescindible para la realización de un trabajo o también ejercitar una ocupación.

Como parte del punto epistemológico en el actual trabajo de investigación al profundizar las variables de sobrecarga laboral y desempeño laboral, surge la necesidad de conocer los paradigmas que engloban la conceptualización de este tema, analizar la forma de cómo se relaciona en el campo laboral y sobre todo en lo personal de cada colaborador. Esta investigación fue alineada a las teorías filosóficas como el empirismo y positivismo lo que significa que el conocimiento se sustentó en bases científicas y/o a través de la experiencia.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según lo fundamentado por el autor Ríos (2018) esta investigación se enmarcó dentro del tipo básico, porque se orientó en la búsqueda de información para ampliar fronteras del conocimiento. A través de esta investigación se permitió descubrir recientes conocimientos y campos de exploración con la finalidad de recolectar verdadera información para ampliar los conocimientos científicos.

El diseño de este estudio según Hernández et al (2014) fue no experimental, transversal descriptivo – de alcance correlacional, puesto que no se manipuló las variables, observando a los fenómenos en su entorno natural y orientada a la identificación de los rasgos principales del objeto de estudio, esto quiere decir las variables a estudiar, describiéndolas al detalle, puesto que la intención es de examinar cual sería el rango de relación acontecido entre la variable sobrecarga laboral y la variable desempeño.

Argumentaron los autores Hernández et al (2014) que esta investigación es de enfoque cuantitativo, el cual se fundamentó en la medición, permitiendo analizar los datos de forma numérica, ya que los más importantes fue generar resultados claros. En el presente estudio se recolectó la información para luego probar las hipótesis, basados a través de un correspondiente análisis estadístico que hizo que estos datos sean medibles y así conseguir los resultados.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Los autores Reyes y Boente (2019) mencionaron que la operacionalización es definir ambas variables para que estas puedan ser medidas y manejables, indicando el instrumento mediante el cual se realizará la medición.

##### Variable 1: Sobrecarga laboral

Como definición conceptual y de acuerdo con el autor Uribe (2010), es un desgaste profesional que afecta el compromiso y las labores del trabajador, ocasionando pérdida de motivación e interés de su trabajo.

Como definición operacional tenemos que la sobrecarga laboral constó de tres dimensiones: agotamiento emocional, siendo sus indicadores el estrés y la fatiga. Como segunda dimensión tenemos la despersonalización, cuyos indicadores fueron la falta de interés y la falta de entusiasmo. Y como tercera



dimensión tenemos la realización personal, siendo los indicadores el de resolver problemas y realizado.

Como escala de medición y para medir la variable, se utilizó la técnica de la encuesta a través del cuestionario, aplicando la escala de Likert.

#### Variable 2: Desempeño

Como definición conceptual y según lo manifestado por Chiavenato (2009) son aquellas destrezas y pericias, las cuales son relacionadas en el ambiente laboral para que generen comportamientos y se lleguen a conseguir los resultados.

Como definición operacional, constó también de tres dimensiones: habilidades y capacidades, cuyos indicadores fueron conocimiento del cargo y puntualidad. Como segunda dimensión fue comportamientos, cuyos indicadores fueron la responsabilidad y el liderazgo. Finalmente, como tercera dimensión fue metas y resultados, cuyos indicadores fueron la calidad del trabajo y satisfacción del cliente.

Como escala de medición y para medir la variable, se utilizó la técnica de la encuesta a través del cuestionario, aplicando la escala de Likert

### 3.3. Población, muestra, muestreo:

Definieron los autores, Reyes y Boente (2019) que la población es un determinado grupo de individuos con comunes características, las cuales estarán determinadas por el problema y los objetivos a investigar. En esta investigación la población estuvo comprendida por 93 integrantes de las áreas administrativas de distintos cargos como son: asistentes, auxiliares y jefes, de una empresa distribuida de insumos de limpieza, de los cuales 52 fueron varones y 41 mujeres, cuyas edades abarcaron entre 30 a 45 años.

Para el autor Muñoz (2016) definió que la muestra es representativa cuando la consecuencia del análisis estadístico realizado, son generalizables a todo el universo de la población que se ha estudiado.

La muestra para este estudio de investigación fue conformada de 75 colaboradores mediante un muestreo no-probabilístico, aplicando la técnica de conveniencia, puesto que a causa de la actual situación (pandemia del COVID19) no se pudo realizar a toda la población, considerando solo a los que contaban con mayor acceso a responder al instrumento.

Z = Intervalo de confianza  
e = Error de muestra  
p = Proporción de una categoría de la variable.  
N = Tamaño de la población

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

Reemplazando los valores en la formula.

Z = 95% = 1.96  
e = 5% = 0.05  
p = 50% = 0.5  
N = 93 trabajadores

$$n = \frac{1.96^2 0.5(1 - 0.5)93}{0.05^2(93 - 1) + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)} = 75.03125 \cong 75$$

Enfatizó el autor Muñoz (2016) que el muestreo es el procedimiento a través del cual se conoció, en una muestra extraída, determinadas características de la población, delimitando la probabilidad que ha tenido cada elemento.

Es decir que los elementos que formaron parte de este estudio de investigación, fueron parte del estudio.

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

Técnicas: Mencionó el autor Baena (2017) que existió una variedad de técnicas y lo importantes que son para todo proceso de investigación ya que son necesarios para todo tipo de estudio siendo la finalidad de alcanzar ciertos objetivos.

Por ello para esta investigación la técnica fue la encuesta, la cual se realizó a un grupo determinado de personas, llegando a resultados que responden al problema planteado en este estudio.

**Tabla 1**

*Ficha técnica del instrumento de sobrecarga laboral.*

Ficha técnica de la variable 1: Sobrecarga laboral	
Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la sobrecarga laboral
Autor	Cynthia Juliana Calle Mendoza
Lugar	Distribuidora de insumos de limpieza
Fecha de aplicación	del 5 al 9 de julio del 2021
Objetivo	Precisar el grado de la sobrecarga laboral
Duración	De 10 a 15 minutos
Muestra	75 administrativos
Aplicación	Personal administrativo
Forma de aplicación	Individual
Total items	12 items
Nivel de escala	Escala de Likert

**Tabla 2**

*Ficha técnica del instrumento de desempeño.*

Ficha técnica de la variable 2: Desempeño	
Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el desempeño
Autor	Cynthia Juliana Calle Mendoza
Lugar	Distribuidora de insumos de limpieza
Fecha de aplicación	del 5 al 9 de julio del 2021
Objetivo	Precisar el grado del desempeño
Duración	De 10 a 15 minutos
Muestra	75 administrativos
Aplicación	Personal administrativo
Forma de aplicación	Individual
Total items	12 items
Nivel de escala	Escala de Likert

Lo que argumentó el autor Baena (2017) es que el instrumento, es el apoyo que se tiene para medir cada variable y así se cumpla el propósito de esta investigación.

En este estudio de investigación se aplicó el cuestionario, que consta de 24

ítems, preguntando aspectos que son de interés; siendo el índice de medición la escala de tipo Likert, el cual tuvo cinco alternativas de respuesta que son: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Mencionó el autor Valderrama (2015) que el juicio de expertos son los que validaron el instrumento, los cuales debieron ser especialistas brindando sugerencias al respecto.

Por ello para este estudio, el instrumento se sometió a la revisión de tres especialistas del área, evaluando al detalle como, por ejemplo: si la matriz de consistencia fue correctamente elaborada, si las preguntas fueron ejecutadas de acuerdo a los indicadores de acuerdo a cada variable, con la finalidad de que el cuestionario se valide correctamente.

**Tabla 3**

*Validación de expertos.*

Nº	Expertos validadores	Valoración de aplicación
1	Mg. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz Mg. Joseph Frieder Ponce	Es aplicable
2	Dominguez	Es aplicable
3	Mg. Raúl Elías Dueñas Lujan	Es aplicable

Determinó el autor Valderrama (2015) que, para la confiabilidad, el instrumento de medición, independientemente del objetivo, debió medir lo mismo, bajo las mismas condiciones.

Para realizar la confiabilidad se usó el alfa de cronbach, realizando una prueba piloto, para ello se encuestó a 12 colaboradores, los cuales no constituyen a toda la población; el resultado fue que en la sobrecarga laboral se obtuvo 0,911 y para el desempeño se obtuvo 0,813, demostrando que el instrumento es confiable.

**Tabla 4***Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Sobrecarga laboral	0,911	12
Desempeño	0,813	12

*Nota:* Grado de confiabilidad - alfa de cronbach

Según los resultados de alfa de cronbach se obtuvo que en la variable sobrecarga laboral el coeficiente fue de 0.911, demostrando que existe un buen nivel de confiabilidad y que se acerca al número 1, asimismo para el variable desempeño, su coeficiente fue de 0,813, demostrando el mismo grado de confiabilidad.

### 3.5. Procedimientos

Para empezar, para este estudio de investigación, se realizó la solicitud a la organización, pidiendo los accesos para la información y obteniendo la autorización por parte de la empresa. Luego se utilizó la técnica de recolectar los datos para la obtención de la información por medio de la encuesta, el cual se validó por tres juicios de expertos. El cuestionario comprendía de 24 preguntas que enlazan las dimensiones de cada variable, y cada pregunta constaban de cinco categorías de respuesta, el cual se sostuvo con la escala de Likert y estas fueron: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Se aplicó las encuestas en una muestra de 75 participantes de la organización distribuidora de insumos de limpieza. Finalmente, los resultados fueron analizados en un programa estadístico SPS.

### 3.6. Método de análisis de datos

Según los autores Hernández et al (2014) en esta investigación lo que se buscó fue especificar cada característica de los grupos, personas o cualquier otro fenómeno el cual fue sometido a un análisis.

En esta investigación, cuando se adquirió la información, estos fueron desplazados al programa SPS, posteriormente se procesaron, realizándose el análisis de tipo inferencial de datos, empleando prueba de hipótesis no paramétricas (Rho de

Spearman), así mismo, para la estadística descriptiva, se utilizó, porcentajes, gráficos y tablas de frecuencia, ya que las variables son de medición ordinal, los cuales demostraron el hallazgo del estudio realizado.

### 3.7. Aspectos éticos

Al culminar esta investigación se ha considerado todos los aspectos éticos para el desarrollo, precisando que la información bibliográfica, los datos y todo lo concerniente con esta investigación, se ha regido tomando como soporte el código de ética de la Universidad conforme a la Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV y de la empresa investigada. Cabe precisar que también la información recolectada, fue veraz con plena autorización de la organización prevaleciendo el prestigio de la misma y tomando en cuenta aspectos como, el respeto a la privacidad, veracidad de los resultados y principalmente protegiendo la identidad de los participantes. Asimismo, las fuentes han sido correctamente citadas y referenciadas, haciendo uso del APA 7.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

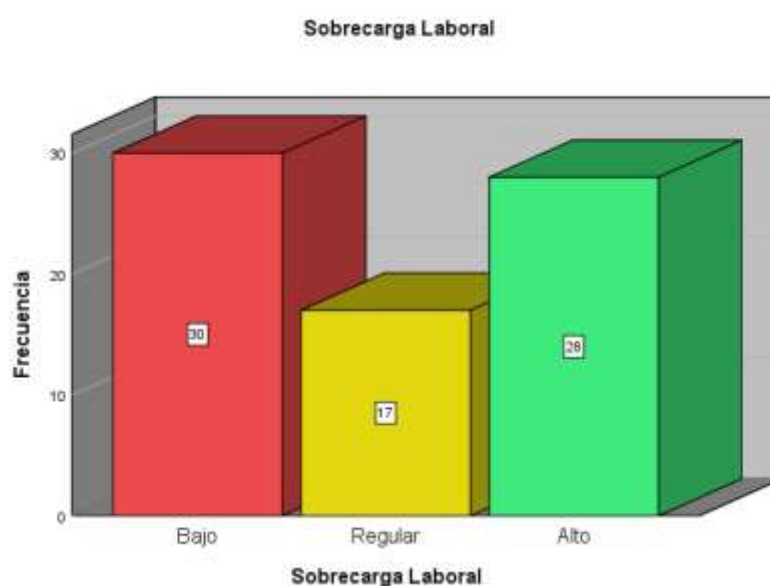
**Tabla 5**

*Prueba de la primera variable sobrecarga laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	40.0	40.0	40.0
Regular	17	22.7	22.7	62.7
Alto	28	37.3	37.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 1**

*Distribución porcentual de la primera variable sobrecarga laboral*



*Nota:* Niveles de percepción de la variable sobrecarga laboral

Se observó que en la variable sobrecarga laboral, las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel bajo de 40%, lo que significó que los colaboradores pasaron por una sobrecarga laboral, mientras que el 22.7% pasaron por un regular nivel.

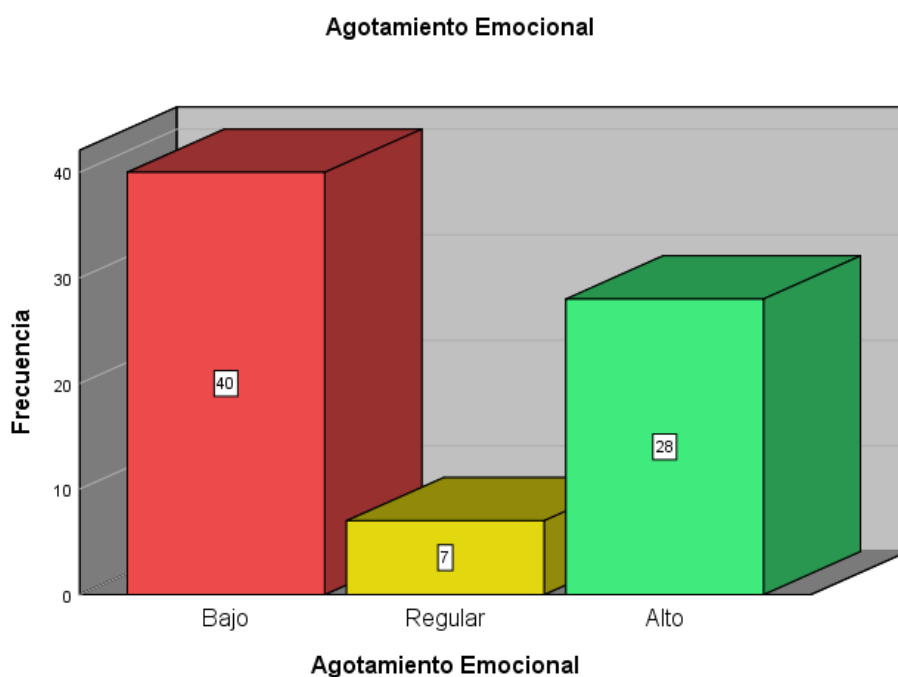
**Tabla 6**

*Prueba de la dimensión agotamiento emocional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	40	53.3	53.3	53.3
Regular	7	9.3	9.3	62.7
Alto	28	37.3	37.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 2**

*Distribución porcentual de la dimensión agotamiento emocional*



*Nota:* Niveles de percepción de la dimensión agotamiento emocional

Se observó que para la dimensión agotamiento emocional las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel bajo de 53.3%, lo que significó que los colaboradores sufren de estrés y fatiga, mientras que el 9.3% pasaron por un regular nivel.



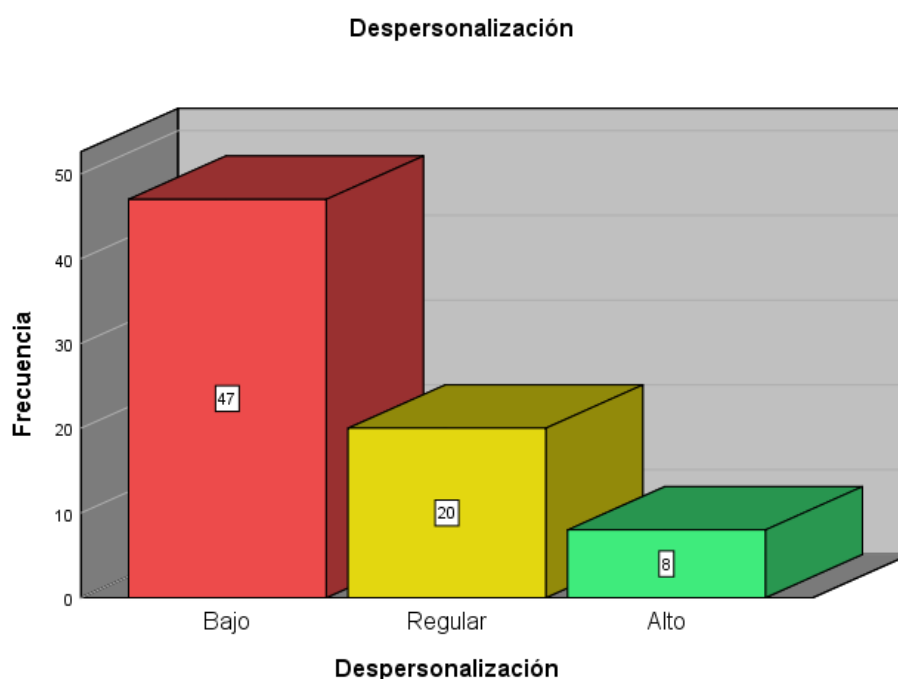
**Tabla 7**

*Prueba de la dimensión despersonalización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	47	62.7	62.7	62.7
Regular	20	26.7	26.7	89.3
Alto	8	10.7	10.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 3**

*Distribución porcentual de la dimensión despersonalización*



*Nota:* Niveles de percepción de la dimensión despersonalización

Se observó que para la dimensión de despersonalización las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel bajo de 62.7%, lo que significó que los colaboradores padecieron de falta de interés y entusiasmo, mientras que el 10.7% pasaron por un alto nivel.

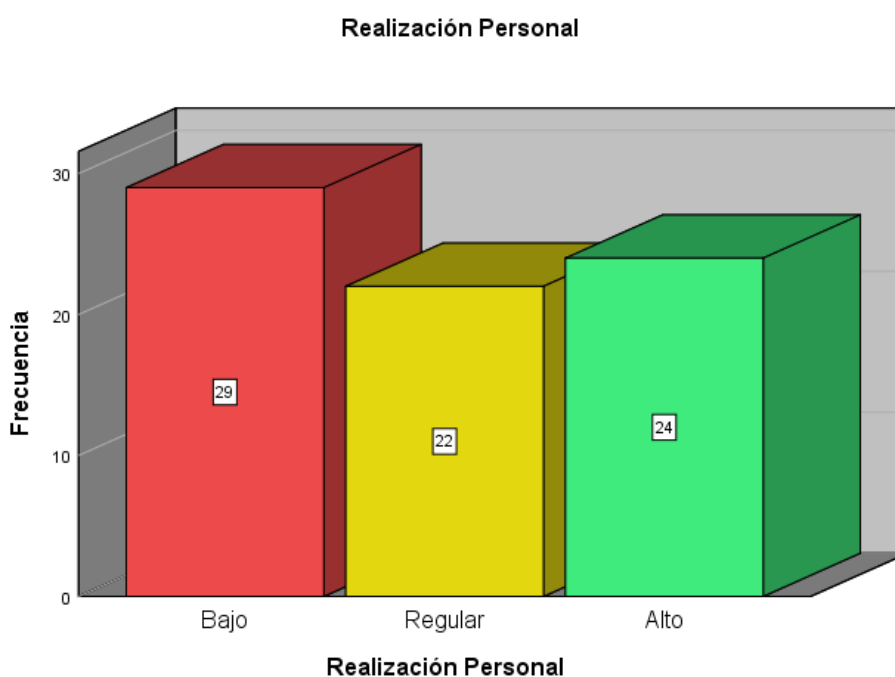
**Tabla 8**

*Prueba de la dimensión realización personal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	38.7	38.7	38.7
Regular	22	29.3	29.3	68.0
Alto	24	32.0	32.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 4**

*Distribución porcentual de la dimensión realización personal*



*Nota:* Niveles de percepción de la dimensión realización personal

Se observó que para la dimensión de realización personal las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel bajo de 38.7%, lo que significó que los colaboradores pasaron por baja realización personal, mientras que el 29.3% pasaron por un regular nivel.

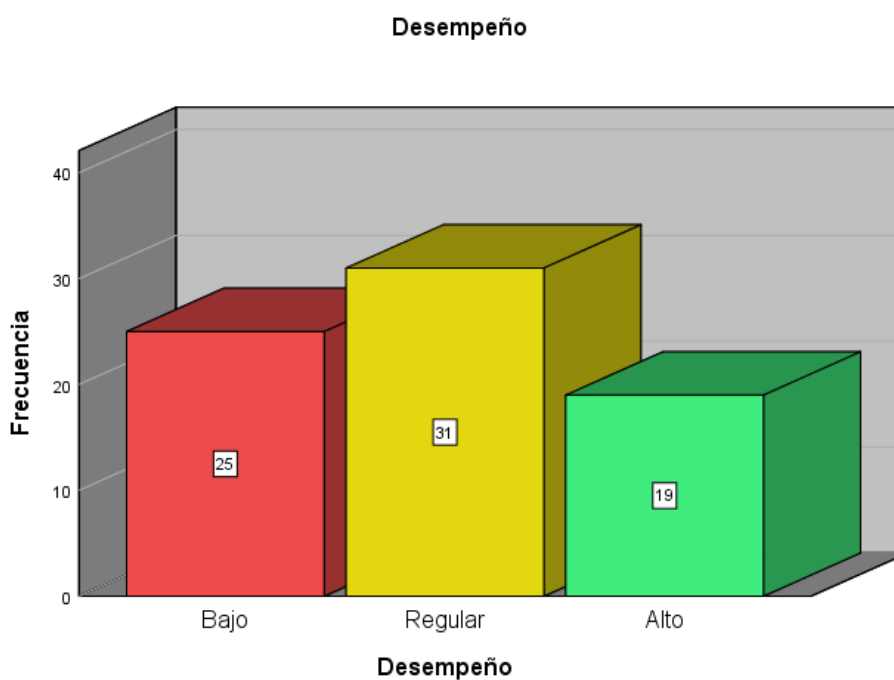
**Tabla 9**

*Prueba de la segunda Variable desempeño.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	33.3	33.3	33.3
Regular	31	41.3	41.3	74.7
Alto	19	25.3	25.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 5**

*Distribución porcentual de la segunda variable desempeño*



*Nota:* Niveles de percepción de la variable desempeño.

Se observó que en la variable desempeño, las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel regular de 41.3% mientras que el 25.3% pasaron por un alto nivel.

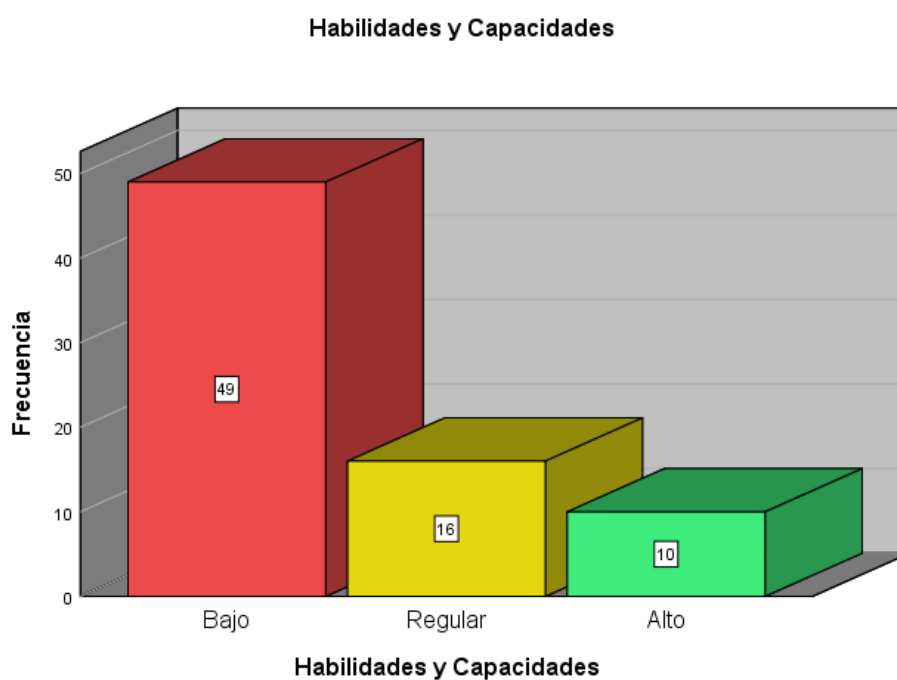
**Tabla 10**

*Prueba de la dimensión habilidades y capacidades*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	49	65.3	65.3	65.3
Regular	16	21.3	21.3	86.7
Alto	10	13.3	13.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 6**

*Distribución porcentual de la dimensión habilidades y capacidades*



*Nota:* Niveles de percepción de la dimensión habilidades y capacidades

Se observó que para la dimensión de habilidades y capacidades las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel bajo de 65.3%, lo que significó que los colaboradores han tenido un bajo conocimiento del cargo y puntualidad, mientras que el 13.3% pasaron por un alto nivel.

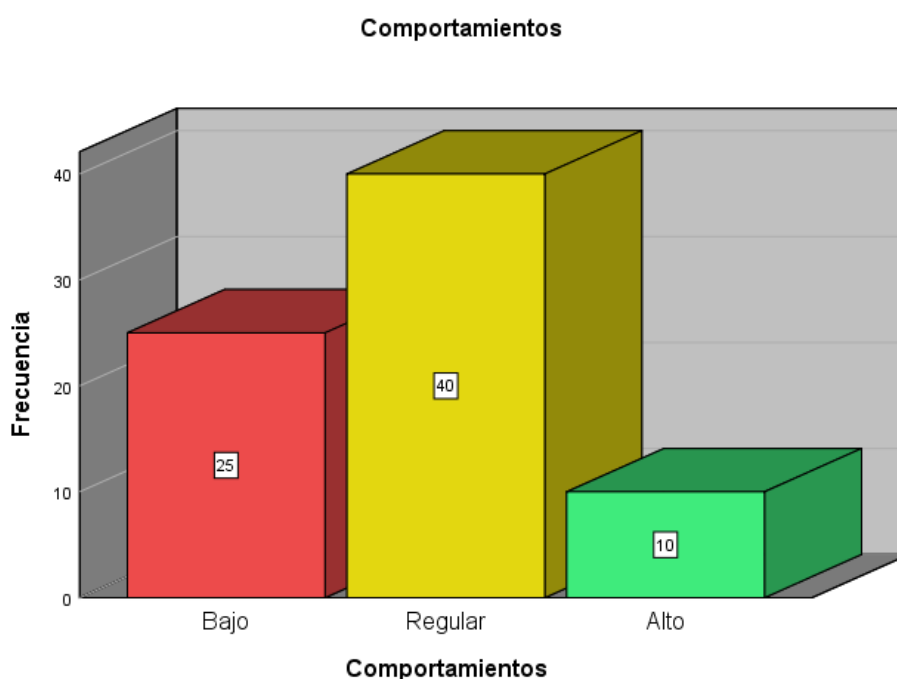
**Tabla 11**

*Prueba de la dimensión comportamientos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	33.3	33.3	33.3
Regular	40	53.3	53.3	86.7
Alto	10	13.3	13.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 7**

*Distribución porcentual de la dimensión comportamientos*



*Nota:* Niveles de percepción de la dimensión comportamientos

Se observó que para la dimensión comportamientos las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel regular de 53.3%, lo que significó que los colaboradores han tenido una regular responsabilidad y liderazgo, mientras que el 13.3% pasaron por un alto nivel.

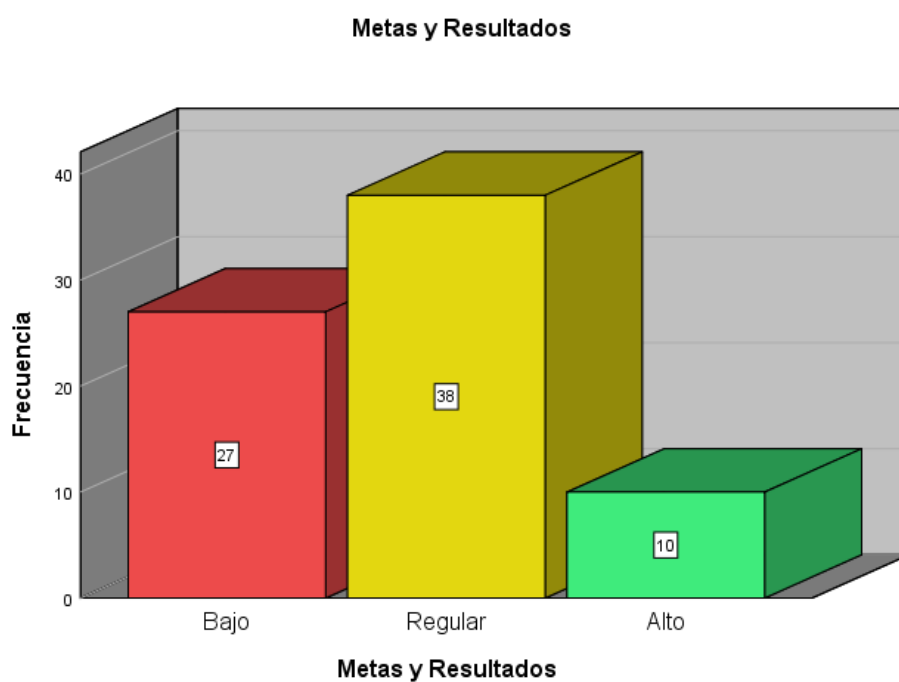
**Tabla 12**

*Prueba de la dimensión metas y resultados*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	36.0	36.0	36.0
Regular	38	50.7	50.7	86.7
Alto	10	13.3	13.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Figura 8**

*Distribución porcentual de la dimensión metas y resultados*



*Nota:* Niveles de percepción de la dimensión metas y resultados

Se observó que para la dimensión metas y resultados las frecuencias y porcentajes presentaron un nivel regular de 50.7%, lo que significó que los colaboradores presentaron una regular calidad de trabajo, mientras que el 13.3% pasaron por un alto nivel.

## Prueba de hipótesis General

Ho: No existió relación entre la sobrecarga laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021.

H1: Existió relación entre la sobrecarga laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021.

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis general: sobrecarga laboral y desempeño*

		Sobrecarga Laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Sobrecarga Laboral	1.000	0.589
			0.000
		75	75
Desempeño	Sobrecarga Laboral	0.589	1.000
		0.000	
		75	75

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Como visualizamos en la imagen se encontró correlación directa, alta y significativa de 0,589, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explicó que se rechazó H0 y se aceptó el H1.

## Prueba de hipótesis Específica uno

Ho: No existió relación entre el agotamiento emocional y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza – 2021.

H1: Existió relación entre el agotamiento emocional y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza – 2021.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis específica uno - agotamiento emocional – desempeño*

				Agotamiento Emocional	Desempeño
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	de	1.000	0.760
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		75	75
	Desempeño	Coeficiente de correlación	de	0.760	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		75	75

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

Como visualizamos en la imagen se encontró correlación directa, alta y significativa de 0,760, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explicó que se rechazó H0 y se aceptó el H1.



## Prueba de hipótesis Específica dos

Ho: No existió relación entre la despersonalización y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza – 2021.

H1: Existió relación entre la despersonalización y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza – 2021.

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis específica dos - despersonalización - desempeño*

		Despersonalización	Desempeño
Rho de Spearman	Despersonalización	1.000	0.554
			0.000
	N	75	75
Desempeño	Despersonalización	0.554	1.000
		0.000	
	N	75	75

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

Como visualizamos en la imagen se encontró correlación directa, alta y significativa de 0,554, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explicó que se rechazó H0 y se aceptó el H1.

## Prueba de hipótesis Específica tres

Ho: No existió relación entre la realización personal y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza – 2021.

H1: Existió relación entre la realización personal y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza – 2021.

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis específica tres - realización personal – desempeño*

				Realización Personal	Desempeño
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	de	1.000	0.579
		Sig. (bilateral)			0.236
		N		75	75
	Desempeño	Coeficiente de correlación	de	0.579	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		75	75

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

Como visualizamos en la imagen se encontró correlación directa, alta y significativa de 0,579, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explicó que se rechazó H0 y se aceptó el H1.

## V. DISCUSION

Este estudio de investigación tuvo como objetivo general, la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño de los empleados de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021, obteniendo como resultado que se encontró correlación directa, alta y significativa de 0,589, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explica que se rechaza  $H_0$  aceptando el  $H_1$ .

De acuerdo con la investigación de Sipion (2019) los resultados fueron que la sobrecarga laboral aumentó los niveles de estrés disminuyendo la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores y es que los estudios que seleccionó, lo aplicó en diferentes sectores obteniendo que la satisfacción del cliente y el desempeño es lo más importante para la organización investigada. Se entiende también por estrés como sobrecarga para la persona y es porque depende mucho de las circunstancias, así como de los recursos con los cuales cuenta cada individuo para afrontar. Cuanto mayor sea las circunstancias y los recursos del individuo sean menores, mayor será su sobrecarga.

Se coincidió también con los resultados de Moreta & Escalante (2020) ya que la correlación lo aplicaron a través de Rho Spearman, evidenciando correlación alta de sobrecarga de trabajo en los niveles de satisfacción laboral. Las variables se escogieron de acuerdo a las condiciones laborales que tuvo la muestra, como es que los trabajadores la comprenden y que sólida es la influencia en sus niveles de satisfacción y es que a mayor nivel de sobre carga de trabajo mayor será el nivel de insatisfacción laboral.

Para Jacome & Jacome (2017) la sobrecarga de trabajo se relaciona directamente cuando la dificultad, la cantidad y la complejidad de la tarea que se le asignó es superior a su capacidad y conocimiento, debido a que el colaborador experimente frustración o una sensación de pérdida de tiempo frente a su labor asignada. Y es que la sobre carga de trabajo es producida cuando la persona tiene mayor exigencia de las que puede llegar a cumplir a tiempo.

Definió Solanas (2010) que la sobrecarga o exceso de trabajo, llamado también expansión del trabajo, se sobreentiende como la circunstancia en que el colaborador incrementa, por propia voluntad, o como en muchos casos por disposición del empleador, su carga horaria, laborando más horas, incluso más de las indicadas en su contrato de trabajo. La ampliación de la carga de horario de

trabajo pudo ocurrir como por ejemplo en dobles o triples jornadas laborales, en horarios extraordinarios, en su propio domicilio del colaborador o locales de otros vínculos laborales. Y es que realizar este exceso de trabajo implicar sacrificios de horarios de descanso, de alimentación, sueño y sobre todo alejamiento de su entorno familiar y social.

Señaló Robbins & Judge (2013) que es un desgaste profesional, el cual afecta las labores del individuo y su compromiso con la organización, ocasionando la pérdida de su motivación, así como del interés de sus labores y es que se da de acuerdo como el individuo responde a presiones ambientales, optando por desequilibrios en todos los aspectos y estos se ven directamente reflejados en el rendimiento de sus actividades laborales.

Como Segundo objetivo fue determinar la relación que existió entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021. Se obtuvo como resultado que se ha encontrado correlación directa, alta y significativa de 0,760, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explica que se rechaza  $H_0$  aceptando el  $H_1$ .

Coincidiendo con Uribe et al (2016) a efectos del burnout se presentó el agotamiento emocional cognitivo y el colapso físico y es que en su investigación se observó de una alta correlación entre la variable del agotamiento emocional y psicósomáticas, pronosticando que el personal de la organización pudo tener problemas emocionales y cognitivos, los cuales se confirmaron a través de sus respuestas a las preguntas presentados con alta fiabilidad de su consistencia estadística.

De acuerdo con Fuster et al (2019), en los resultados de su investigación se evidenciaron que los profesores de la institución universitaria pública presentaron un agotamiento emocional elevado, comparándolos con otros componentes, lo que significó una debilidad emocional, fatiga, presencia de pérdida sucesiva de energía y desgaste por la alta demanda de atención de estudiantes que tienen diversas necesidades interrelacionados con problemas que aqueja la sociedad.

Como explicaron Maslach y Jackson (2019) los agotamientos emocionales son expresados como respuesta al agotamiento por las exigencias laborales, excediendo las propias capacidades, teniendo la sensación de no poder dar de sí

mismo, totalmente privado de los necesarios recursos para el enfrentamiento. Este se da por causas de un cambio en el bienestar de cada individuo, respondiendo al estrés, que corresponde este a un proceso negativo, llegando a alcanzar sentimientos de ironía e indiferencia e incluso poseer negativas ideas, sobre sí mismo, su motivación para laborar, su capacidad, sus deseos y sus competencias, sintiendo finalmente una sensación de fracaso, tendiendo a experimentar una existencia gastada y sobre todo agotada la cual resulta de una sobrecarga en el trabajo, ya sea esta por falta de recursos personales o exigencias de energías.

Refirió Uribe (2010) que el agotamiento emocional es una pérdida gradual de la energía, fatiga, cansancio y desgaste que el individuo siente. Se llama también a la sensación del fracasado como respuesta a exigencias de la energías y fuerza espiritual del trabajador. También viene acompañado de estrés, sentimientos de angustia y depresión, así como dificultades para concentrarse, falta de atención y que cada vez los pensamientos se tornan lentos. Adicional a ellos presentan sensaciones constantes de estar fatigado mentalmente, estar abrumado y esas sensaciones se siguen manteniendo a pesar de haber tomado un descanso.

Como tercer objetivo fue determinar la relación que existió entre la despersonalización y el desempeño de los empleados de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021. Se obtuvo como resultado que se ha encontrado correlación directa, alta y significativa de 0,554, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explica que se rechaza  $H_0$  aceptando el  $H_1$ .

Coincidiendo con la investigación de Delgado et al (2021) en sus resultados encontraron correlación alta de la despersonalización puesto que los colaboradores por la carga mental de sus funciones, llegan al punto límites de la desesperación y agotamiento, con despersonalización; esto quiere decir que laboran con falta de interés, falta de entusiasmo y falta de motivación, sintiendo insatisfacción con sus labores. Y sus logros se encuentran desmotivados a pesar de su trascendente trabajo. Por ello es responsabilidad de las organizaciones lograr que su personal trabaje en un ambiente de menor burnout y enfermedad psicosomática.

De acuerdo con Fuster et al (2019), se observó que el desgaste ocupacional con elevada afectación es la despersonalización, siendo el 57% de sus colaboradores, por ello la necesidad de conocer las condiciones laborales en las

que los empleados se desenvuelven, percepciones relacionados a su situación laboral, así como características individuales que cuenta cada individuo las cuales se les brinda el servicio.

De acuerdo también con Fernández et al (2019) quienes evidenciaron en sus resultados de su investigación realizada, la cual aplicaron a 56 docentes usando el Rho Spearman, una relación significativa con la despersonalización y el cansancio emocional, llegando a la conclusión de que la organización debe tomar medidas como que apoyen a sus colaboradores como por ejemplo realizar técnicas conductuales que ayuden al colaborador en que se interese por labores que lo distraigan de la despersonalización.

Tenemos a Munhoz et al (2020) quienes, al analizar a su muestra de 146 profesionales a través del cuestionario, encontraron en sus resultados una relación significativa, confirmando la hipótesis y es que los trabajadores que contaban con exigencias psicológicas elevadas y un control bajo, experimentaron el burnout ya que aumentaba el agotamiento emocional y la despersonalización de los profesionales que los llevaba a organizarse mejor e sus labores.

Como explicaron Maslach y Jackson (2019), la despersonalización es caracterizada por las respuestas del distanciamiento y la inclinación a la deshumanización, frente a los beneficios de sus tareas, así como de sus colegas. Se entiende también como la manera a desvincularse con relación a su entorno, describiéndose como la sensación de que no fueran reales las cosas. Los autores han jerarquizado la sensación general de singularidad, de una posible variación entre la des realización y la despersonalización, apoyando en lo importante que es el sostenimiento del juicio de realidad, como diagnóstico, restringiendo así la despersonalización.

Refirió Uribe (2010) que la despersonalización se basa en desarrollar negativos sentimientos y actitudes hacia las personas destinatarias del trabajo, como son los clientes o usuarios, puesto que también puede ser intenso e interferir en el trabajo y en actividades cotidianas y es que las personas que experimentan despersonalización sienten separación de su identidad, de su mundo, así como de su existencia física. Estas personas también pueden llegar a sentir una falta de concentración en algo resultando con elevados niveles de ansiedad incrementando estas percepciones.

Finalmente, como cuarto objetivo fue determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021. Se obtuvo como resultado que se ha encontrado correlación directa, alta y significativa de 0,579, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explica que se rechaza  $H_0$  aceptando el  $H_1$ .

De acuerdo con Delgado et al (2021) en sus resultados, los análisis de correlación evidenciaron que los estados inferidos se asociaron de manera positiva con la preocupación empática y también con la toma de perspectiva. Es por ello que el logro personal se asoció con la inferencia de estados mentales en los pacientes, niveles más bajos de angustia personal y toma de perspectiva. Estos resultados proporcionan una mejor comprensión de cómo los diferentes componentes de la empatía y las inferencias del estado mental pueden preservar o promover el agotamiento.

Como explicaron Maslach y Jackson (2019) la falta de realización personal es cuando un individuo se encuentra insatisfecho con su labor realizada, se siente desmotivado, poco realizado, sintiendo el deseo de dejar su carrera, dándose respuestas negativas hacia sí mismo y de su labor, acompañado de la desconfianza de sus habilidades, sintiéndose descontento consigo mismo. Esta disminución de la realización personal, figura cuando las personas no obtienen logros esperados de su trabajo, comenzando a autocalificarse de manera negativa y esto debido a que aparecen dificultades en su labor y sobre todo, cuando existe una competencia laboral constante.

Planteó Uribe (2010) que la falta de realización personal es tendencia que presentan las personas para evaluarse así mismo negativamente, hacia su trabajo descontento, sintiendo pérdida de interés y mínima satisfacción con los logros laborales, expresando estados de hostilidad hacia sí mismos, el cual conlleva a la insatisfacción por la labor realizada y a la frustración.

Para el autor Solanas (2010) la realización personal es el proceso donde se optimizan capacidades del individuo y llegan a ser afectadas por diversos factores, los cuales intervienen en la vida cotidiana del individuo, así también como de su vida laboral. Y es que el individuo está propenso a sufrir constantes cambios en su estado de ánimo a causa de diversos factores como es el exceso de trabajo, mala comunicación con sus compañeros de labores, maltrato por parte de los directivos

de la compañía en donde trabaja, extensas horas de trabajo, que llegan a afectar su salud psicología, física y social, interviniendo en sus emociones y es que las personas llegan a obtener problemas muy fuertes de afección en lo que respecta a su realización personal o autorrealización



## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Respecto al objetivo general, se concluyó que existió una correlación directa, alta y significativa entre la sobrecarga laboral y desempeño, encontrando un valor para  $p = ,000$  a un nivel de significancia bilateral de 0.01 y una correlación de 0,589, el cual nos demuestra la existencia de una correlación directa, alta entre la sobrecarga laboral y desempeño. Quiere decir que si la sobrecarga laboral aumenta, también aumentara el desempeño.

**Segunda:** En relación al primero objetivo específico, se precisó la existencia de una correlación directa, alta y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño, hallando como valor calculado  $p = ,000$  a un nivel de significancia de 0.01 - bilateral, así como una correlación directa, alta de 0,760.

**Tercera:** En relación al segundo objetivo específico, se precisó la existencia de una correlación directa, alta y significativa entre la despersonalización y el desempeño, hallando como valor calculado  $p = ,000$  a un nivel de significancia de 0.01 - bilateral, así como una correlación directa, alta de 0,554.

**Cuarta:** Finalmente para el tercer objetivo específico, se precisó la existencia de una correlación directa, alta y significativa entre la realización personal y el desempeño, hallando como valor calculado  $p = ,000$  a un nivel de significancia de 0.01 - bilateral, así como una correlación directa, alta de 0,579.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomendó al jefe de recursos humanos, evaluar las posibilidades de contratar personal nuevo para atender las demandas de los servicios y productos de la empresa y si hubo un incremento de labores extraordinarias, pudieron contratar personal de manera temporal.
- Segunda:** A los jefes de cada área, se recomendó revisar y distribuir las tareas a los trabajadores que no contaban con mucha carga laboral otorgándoles por ejemplos bonos por las nuevas funciones asignadas.
- Tercera:** Que los jefes de cada área brinden compensaciones con descanso por las horas extras realizadas. Este descanso pudo efectuarse en periodos donde es baja la demanda y productividad.
- Cuarta:** Para reducir el estrés laboral, el jefe de recursos humanos debió otorgar vacaciones completas a los colaboradores, incentivando a que estos se desconecten totalmente del trabajo, disfrutando de manera interrumpida sus vacaciones.

## REFERENCIAS

- Abanto, R. (29 de enero de 2020) Advierten sobre recarga laboral y malos tratos generan mal de burnout. *Andina, Agencia Peruana de Noticias*.  
<https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=277111>
- Alles, A. (2015) *Comportamiento organizacional*. Granica.
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar).  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6057>
- Arias F. (2001) *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6ª ed). D, F. Editorial Trillas S.A.  
<file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-DesempenoLabora>
- Romero, A., Pimienta, I., Miguel, R., Sánchez, A. & González, R. (julio,2019). Levels of burnout syndrome in professors of an Ecuadorian university. *Dilemas Contemporáneos : Educación, Política y Valore*, 1(3)  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/levels-burnout-syndrome-professors-ecuadorian/docview/2245649307/se-2?accountid=37408>
- Baena, G. (2017) *Metodología de la Investigación* (3ª ed). Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bang, R. H., Thomas, T. G. & Reio, J. R. (marzo, 2017). Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 33(3), 217-228.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.07.002>
- Barradas, M. (2017) *¡Auxilio! ¡Tengo estrés! Soy profesor: ¡Y yo También, Y soy estudiante!* Bloomington. IN: Biblioteca del congreso de EE.UU.

Beatriz, L., Rubilar, N. & Chemisquy S. (abril, 2020). Estresores Docentes en tiempos de pandemia: Un instrumento para su exploración. *Revista Internacional de Psicología*. Vol-54. N°3 el 421.

<file:///C:/Users/Administrador/Downloads/4659.pdf>

Bermejo, M. I., Campos, C. G. & Sánchez, A. A. (octubre, 2017). Stress and burnout syndrome in event management in the communication agencies business. *Revista Latina De Comunicación Social*, (72), 1394-1417.

<http://dx.doi.org/10.4185/RLCS-2017-1225-75en>

Bittel, L. (2000) *Administración de Personal*.

<file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-DesempenoLabora>

Calderón, Merino, Juárez, & Jiménez (2018) *Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos*. (Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres).

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492018000300002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492018000300002)

Castro, J. (02 de agosto de 2020) La explotación laboral también puede ocurrir trabajando en casa. *Elempleo*.

<https://www.elempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/la-explotacion-laboral-tambien-puede-ocurrir-trabajando-en-casa-6136>

Chávez, C. (2018) *Estrés Laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Totalclean S.A.C. Los Olivos, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24691>

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed). Mc Graw-Hill Education.

Clementino, D. F., Nunes, B. F. Martiniano, N. C., Marcolino, L. E., Pessoa, J. J. &

Fernandes, N. (octubre, 2018). Satisfaction and work overload evaluation of employees of Psychosocial Care Centers \*. *Revista De Pesquisa, Cuidado é Fundamental Online*, 10(1), 153-159,153A-159A. <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i1.153-159>

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento & Schmid, R. (2016) *Enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cuyo). [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedades\\_laborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedades_laborales.pdf)

Da Costa, A. De Olivera, A. & Pinheiro P. (noviembre, 2020). Mujeres en home office durante la pandemia de COVID-19 y las configuraciones del conflicto trabajo y familia. *Revista de Administracao de Empresas*. ISSN 0034-7590; e/ISSN 2178-938X. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/rae/a/9WS6pYzLdhWY6qWwDXTKTsN/abstract/?lang=es>

Delgado, A. N., Bonache, G. H., Betancort H. M. & Morera, Z. Y. (agosto, 2021) Understanding the Links between Inferring Mental States, Empathy, and Burnout Contexts. *Healthcare*, 9(2), 158. <http://dx.doi.org/10.3390/healthcare9020158>

De la Torre, J., & Jenaro, O. C. (noviembre, 2019). The impact of job stress on workrs in contact services in Spain. *Revista Argentina De Clínica Psicológica*, 28(4), 452. <http://dx.doi.org/10.24205/03276716.2019.1094>

Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y Métodos para la Investigación Científica*. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

- Fuentes, S. y Lozada, G. (2019) *Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión).  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2248>
- Fuster G. D. Jara, J. N., Ramírez A. E., Maldonado L. H., Norabuena, F. R. & García G. A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198-214. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>
- García, F. J. & Osca, V. A. (marzo, 2019) Work Overload and Emotional Exhaustion in University Teachers: Moderating Effects of Coping Styles. *Universitas Psychologica*. Vol-18. N°2. Recuperado de  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-2.woee>
- Guterres, A. (21 de octubre del 2020) La pandemia ha impactado en la productividad académica y laboral de las mujeres. *RPP*.  
<https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/la-pandemia-ha-impactado-en-la-productividad-academica-y-laboral-de-las-mujeres-noticia-1299578?ref=rpp>
- Haider, C. S., Jabeen, T. S., & Ahmad, B. J. (2018). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 34(1), 29-37.  
<http://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a4>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). MC Graw-Hill Education.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hermosillo, L. (23 de setiembre de 2020) Carga Laboral durante la pandemia afecta

salud de los profesores el sistema escolar. UCN

<https://portal.ucm.cl/noticias/carga-laboral-la-pandemia-afecta-salud-los-profesores-sistema-escolar>

Hirota L. y Pino, A. (2016) *Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/>

Hu, CH. X., Santuzzi, A. M., & Barber, L. K. (abril, 2019). Disconnecting to Detach: The Role of Impaired Recovery in Negative Consequences of Workplace Telepressure. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 35(1), 9-15. <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a2>

Jacome, M., & Jacome, X. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional burnout en la calidad de vida en el trabajo. *Revista empresarial ICE-FEE-UCSG*

Johnson, S. J., Machowski, I. S., Holdsworth, J. L., Kern, A. M., & Zapf, E. D. (julio, 2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 33(3), 205-216. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.001>

Leung, M.-Y., Liang, Q., Chan, I.Y.S. (julio, 2017). Development of a Stressors-Stress-Performance-Outcome Model for Expatriate Construction Professionals. *Journal of Construction Engineering and Management*, 143 (5), art. no. 04016121. Cited 13times.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85016960435&doi=10.1061%2f%28ASCE%29CO.1943-7862.0001266&partnerID=40&md5=c325dc7931a26e4bbf5f944d87a76b79>

DOI: 10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0001266

Liang, Q., Leung, M.-Y., Zhang, S. (octubre, 2021). Examining the Critical Factors

for Managing Workplace Stress in the Construction Industry: A Cross-Regional Study. *Journal of Management in Engineering*, 37 (5), art. no. 04021045. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85107799104&doi=10.1061%2f%28ASCE%29ME.1943-5479.0000931&p>  
DOI: 10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000931

Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Maslach burnout inventory: research edition. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press. <https://www.proquest.com/docview/2245649307?accountid=37408>

Medina G. J., Biedma F. J., & Ramos A. R. (mayo, 2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia*, 30(1), 40-58. <http://dx.doi.org/10.1108/ARLA-08-2015-0202>

Mittal, S. M. & Bhakar, B. S. (abril, 2018) Examining the Impact of Role Overload on Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance-A study among Married Working Women in Banking. *Revista Internacional de estudios de gestión. Vol-V Edición - 2 (7)*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/325045601\\_Examining\\_the\\_Impact\\_of\\_Role\\_Overload](https://www.researchgate.net/publication/325045601_Examining_the_Impact_of_Role_Overload)

Moreta, C. y Escalante, M. (2020). *La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Abanto). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31524>

Morilla, A., Muñoz, R. Chavez, A. & Vasquez, Oc. (setiembre, 2021). Telework and social services in Spain during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 725. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18020725>

Munhoz, O. L., Arrial, T. S., Barlem, E. D., Dalmolin, G. L., Andolhe, T. R., &



- Magnago, T. T. (junio, 2020). Occupational stress and burnout in health professionals of perioperative units. *Acta Paulista De Enfermagem*, 33(4), 1-7. <http://dx.doi.org/10.37689/actaape/2020AO0261>
- Munir, S., Yasin, M. A., Shabbir, M. S., Ali, V. S., Tariq, C. B., Chani, M. I., Orangzab, R. C. & Abbas, A. M. (febrero, 2019). Mediating role of organizational citizenship behavior on authentic leadership and employee job performance: A study of higher educational institutes in Pakistan. *Dilemas Contemporáneos : Educación, Política y Valore, I* <https://www.proquest.com/scholarly-journals/mediating-role-organizational-citizenship/docview/2245651740/se-2?accountid=37408>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Editorial Progreso S.A. de C.V. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Páez, S. M. & Castaño, T. J. (marzo, 2019). Ocupación laboral y relación entre calidad de vida laboral percibida, inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en egresados universitarios/ Occupation and correlation between perceived quality of work life, emotional intelligence and coping strategies in university graduates. *Revista De La Facultad De Medicina*, 67(4), 419-427. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n4.71216>
- Pozo, A. T., Gilar, F. R. Izquierdo, C. A. & Castejon, R. J. (enero, 2020) Teacher training can make a difference: Tools to overcome the impact of COVID-19 on primary schools. an experimental study. *International Journal of Environmental. Research and Public Health*, 17(22), 8633. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17228633>
- Ramos V. P., Barrada, J. R., Fernández R. E., & Koopmans, S. L. (marzo, 2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 35(3), 195-205.

<http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Reyes, N. y Boente, A. (2019) *Metodología de la Investigación Compilación Total. Network Marketing.*

[https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_2019](https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019)

Reyes, C. y Mejía, k. (2018). *Manual de términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística.* Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Robbins, S. (2004) *Fundamentos del Comportamiento* (10.<sup>a</sup> ed.). San Diego State University.

Robbins, S. y Judge, T. (2017) *Comportamiento organizacional* (17.<sup>a</sup> ed.). Pearson

Rodriguez, B. M. Gallego, F. J., Campillo, L. M. Rivera A. J. & Simonelli S. J. (marzo, 2020). Reliability and Validity of a Stress Scale in Public Employees from Murcia (Spain). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 8894. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17238894>

Sánchez, (2015). *Control de gestión del desempeño de los recursos humanos.* (6.<sup>a</sup> ed.). Editorial Thomson Reuters.

Sipion, E. (2019) *Sobrecarga laboral y sus consecuencias en los colaboradores.* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB\\_SipionEcanEstefanny.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEcanEstefanny.pdf)

Solanas, A. (2010) *Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado.* Editorial Gráficas S.R.L.

<https://books.google.com.pe/books>

- Suárez C. Y., Caballero D. C., Palacio S. J., & Abello L. R. (julio, 2019). Changes in academic burnout, engagement and mental health during a semester of study. *Duazary*, 16(1), 23-37. <http://dx.doi.org/10.21676/2389783X.2530>
- Teixeira, D. A. & Guedes, F. S. (diciembre, 2020). Stress and well-being at work: a literature review. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(7)<http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>
- Uribe, J. López. P. Pérez, C. & García, A. (2016) *Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F.* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México). <https://www.redalyc.org>
- Villamar, P. D., Juárez, S. A. & González R. I. (Diciembre, 2019) Psychosocial Factors and Burnout Syndrome in Academics of a Public University from Mexico. *Monográfico: Estrés docente y factores psicosociales asociados. Vol-7 N°3. Recuperado de* <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>

## ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Sobrecarga Laboral	Uribe (2010) ambos autores afirmaron que la sobrecarga laboral se da a como el individuo responde a presiones ambientales, optando por desequilibrios en todos los aspectos y estos se ven directamente reflejados en el rendimiento de sus actividades laborales, personales, entre otras que concierne al individuo. (p.93).	Destacó que es un desgaste profesional que afecta el compromiso y las labores del trabajador ocasionando pérdida de motivación e interés de su trabajo, ocasionando Agotamiento Emocional: es cuando el individuo presenta fatiga y estres. Despersonalización: es cuando el individuo desarrolla sentimientos negativos como pérdida de entusiasmo y falta de interes. Finalmente, la Realizacionpersonal.	Agotamiento Emocional	Estrés	Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).
				Fatiga	
			Despersonalización	Falta de Interes	
				Falta de entusiasmo	
			Realización Personal	Resolver problemas	
				Realizado	
Desempeño	Chiavenato (2009) afirmó que el desempeño laboral son aquellas destrezas y pericias, las cuales son relacionadas en al ambiente laboral para que generen comportamientos y se lleguen a conseguir los resultados esperados de la organización. (p.359).	Argumento que un individuo con habilidades siempre lograra ejecutar una buena labor, aprendiendo constantemente las cuales son importantes para que un trabajador se vuelva competente. Se le llama también a las cualidades de uno o varios individuos con relación a sus funciones en la organización, con la finalidad de aplicar sus conocimientos para desempeño óptimo y una mejora continua de la organización.	Habilidades y Capacidades	Conocimiento del cargo	Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).
				Puntualidad	
			Comportamientos	Responsabilidad	
				Liderazgo	
			Metas y Resultados	Calidad de trabajo	
				Satisfacción del Cliente	

ANEXO 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTES		
¿Cuál es la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021?	Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021	Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021	Sobrecarga Laboral	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal	TIPO Básica  DISEÑO Experimental
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECÍFICAS	DEPENDIENTES		
¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021?	Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021	Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021	Desempeño	Habilidades y Capacidades	TECNICA Encuesta
¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021?	Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021	Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021		Comportamientos	INSTRUMENTO Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021?	Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021	Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021		Metas y Resultados	ENFOQUE Cuantitativo  METODOS DE ANALISIS DE DATOS  SPSS

### Cuestionario que mide la sobrecarga laboral

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto a la sobrecarga laboral, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

**Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre

<b>Dimensión 1: Agotamiento emocional</b>	1	2	3	4	5
1.- La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés					
2.- Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros					
3.- La carga de trabajo que tengo me genera fatiga					
4.- Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga					
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>					
5.-Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
6.- Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización					
7.- Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado					
8.- Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada					
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>					
9.- Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan					
10.- Trato eficazmente los problemas de la organización					
11.- Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal					
12.- El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional					

## Cuestionario que mide el desempeño

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto al desempeño, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

**Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre

<b>Dimensión 1: Habilidades y Capacidades</b>	1	2	3	4	5
1.- Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización					
2.- Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo					
3.- Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas					
4.- Llega puntual a su centro laboral					
<b>Dimensión 2: Comportamientos</b>					
5.- Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo					
6.- Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización					
7.- Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones					
8.- Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas					
<b>Dimensión 3: Metas y Resultados</b>					
9.- Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad					
10.- Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad					
11.- La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente					
12.- Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente					

ANEXO 4. Prueba de confiabilidad

Variable 1: Sobrecarga Laboral

	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable 2: Desempeño	,897	12

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	12



ANEXO 5. Aplicación de instrumentos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sobrecarga Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	La carga de trabajo acumulada por la falta de personal le genera estrés							
2	Le estresa cuando se retrasa en su trabajo, porque depende de otros compañeros							
3	La carga de trabajo que tiene le genera fatiga							
4	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionándole fatiga							
<b>DIMENSION 2</b>								
5	Tiene poco interés por las cosas que realiza en su trabajo							
6	Siente que la labor que realiza no es muy interesante o importante para la organización							
7	Se siente entusiasmado(a) cuando sus superiores reconocen el trabajo realizado							
8	Se entusiasma ayudar a sus compañeros con su labor encomendada							
<b>DIMENSION 3</b>								
9	Se desenvuelve bien al resolver los problemas que se presentan							
10	Trata eficazmente los problemas de la organización							
11	Cuenta con el apoyo de su superior para continuar con su crecimiento profesional y personal							
12	El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con su crecimiento personal y profesional							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: Josely Frieder Ponce Quijute DNI: 94661187

Especialidad del validador: Mg. Administración de Negocios, I.A.A.

.....12 de 09 del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización							
2	Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo							
3	Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas							
4	Llega puntual a su centro laboral							
<b>DIMENSION 2</b>								
5	Lo responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo							
6	Cree tener poca responsabilidad en su trabajo dentro de la organización							
7	Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y tome en cuenta sus opiniones							
8	Demuestra sus actitudes, propósitos y valores cuando lidera a un grupo de personas							
<b>DIMENSION 3</b>								
9	Cuenta con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad							
10	Recibe reconocimiento o elogios por parte de sus superiores por haber realizado un trabajo de calidad							
11	La organización realiza capacitaciones que lo ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente							
12	Cuenta con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica todo

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: José R. Frieder Pece Domínguez    DNI: 94661187

Especialidad del validador: Mg. Robinson Kocis de Mejías MBA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....12 de.....del 2024.



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sobrecarga Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1</b>							
1	La carga de trabajo acumulada por la falta de personal le genera estrés							
2	Le estresa cuando se retrasa en su trabajo, porque depende de otros compañeros							
3	La carga de trabajo que tiene le genera fatiga							
4	Lleva trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionándole fatiga							
	<b>DIMENSION 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Tiene poco interés por las cosas que realiza en su trabajo							
6	Siente que la labor que realiza no es muy interesante o importante para la organización							
7	Se siente entusiasmado(a) cuando sus superiores reconocen el trabajo realizado							
8	Se entusiasma ayudar a sus compañeros con su labor encomendada							
	<b>DIMENSION 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se desenvuelve bien al resolver los problemas que se presentan							
10	Trata eficazmente los problemas de la organización							
11	Cuenta con el apoyo de su superior para continuar con su crecimiento profesional y personal							
12	El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayuden con su crecimiento personal y profesional							

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): no

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

 Apellidos y nombres del juez validador: Dw/ Mg:    Mg. Dueñas Lujan Raúl Elías    DNI:    17826485

Especialidad del validador:    Mg. en Administración de Negocios MBA

21 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño**

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización							
2	Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo							
3	Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas							
4	Llega puntual a su centro laboral							
<b>DIMENSION 2</b>								
5	Lo responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo							
6	Cree tener poca responsabilidad en su trabajo dentro de la organización							
7	Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y tome en cuenta sus opiniones							
8	Demuestra sus actitudes, propósitos y valores cuando lidere a un grupo de personas							
<b>DIMENSION 3</b>								
9	Cuenta con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad							
10	Recibe reconocimiento o elogios por parte de sus superiores por haber realizado un trabajo de calidad							
11	La organización realiza capacitaciones que lo ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente							
12	Cuenta con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dx/ Mg:    Mg. Dueñas Lujan Raúl Elías        DNI:        17826485

Especialidad del validador:        Mg. en Administración de Negocios MBA

21 de junio del 2021

<sup>1</sup>Continencia Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 -----  
 Firma del Experto Informante.

ANEXO 6. Carta de autorización de la empresa

**Solicitud:** Permiso para el Desarrollo de Investigación

Srta. Briysi Janet Álvarez Maldonado  
Gerente General  
OLYMPUS INDUSTRIAS S.R.L.  
RUC 20600525272

De mi mayor consideración:

El que suscribe, **CYNTHIA JULIANA CALLE MENDOZA**, con DNI N° **43152108**, estudiante del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo S.A.C. Lima Norte, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo imperiosa necesidad la realización de tesis para concluir con mis estudios, solicito se me brinde el acceso a la información, instalaciones y facilidades del caso para realizar el estudio de la investigación titulada **"Sobrecarga laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021."**, con total respeto ético profesional, salvaguardando su integridad como organización y respeto a sus normas internas.

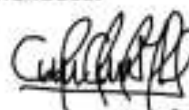
Por lo expuesto:

A Ud. Sra. Gerente solicito acceder a mi petición.

Lima, 28 de Mayo de 2021.

Lic. Cynthia Juliana Calle Mendoza.

DNI: 49172108



OLYMPUS INDUSTRIAS S.R.L.  
RUC 20600525272

  
Briysi Janet Álvarez Maldonado  
GERENTE GENERAL

Recibido 28/05/21

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 07 de Junio de 2021

**CARTA DE CONCESIÓN DE PERMISO PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Srta. Briysi Janet Álvarez Maidonado  
Gerente General  
OLYMPUS INDUSTRIAS S.R.L  
RUC 20600525272

Estimada Srta. Cynthia Juliana Calle Mendoza.

A través de la presente enviamos nuestro cordial saludo, y dejamos constancia de la otorgación del permiso para la implementación del trabajo de investigación **"Sobrecarga laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza - 2021."**

Este documento otorga a la Srta. Cynthia Juliana Calle Mendoza, identificada con DNI 43152108, acceso a las instalaciones de la empresa, disponibilidad de información por parte de los trabajadores, rigiéndose a las normas internas y guardando total respeto a la organización.

OLYMPUS INDUSTRIAS S.R.L  
RUC 20600525272  
  
Briysi Janet Álvarez Maldonado  
GERENTE GENERAL

**Briysi Janet Álvarez Maldonado**  
Gerente General



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SOBRECARGA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE INSUMOS DE LIMPIEZA - 2021", cuyo autor es CALLE MENDOZA CYNTHIA JULIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO <b>DNI:</b> 09870134 <b>ORCID</b> 0000-0002-0565-0577	Firmado digitalmente por: GEZARATERU el 11-08- 2021 01:12:20

Código documento Trilce: TRI - 0181447