



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Carga de trabajo y desempeño laboral en asesores comerciales
de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Mendoza Rejas, Ghirley Madeleyn (orcid.org/0009-0001-6665-2349)

ASESORA:

Dra. Lam Flores, Silvia Liliana (orcid.org/0000-0002-6039-7666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, quien ha sido mi guía en todo este camino brindándome sabiduría y fuerza para salir adelante.

A mi padres y hermanos por confiar en mí, por ser mi principal motivación de cada logro y esfuerzo por salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A la profesora Silvia Lam Flores, por su paciencia y profesionalismo para orientarnos en la presente investigación.

A la profesora Claudia Guevara, por sus asesorías, por su tiempo y profesionalismo en la elaboración de la presente investigación, por sus valiosas recomendaciones que ayudó a perfeccionar este estudio.

A la empresa y a las personas que participaron e hicieron posible esta investigación, brindando su tiempo para la aplicación de los cuestionarios de estudio.

A la universidad Cesar Vallejo por permitirnos culminar esta etapa académica en su facultad de Psicología y su prestigiosa casa de estudios.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LAM FLORES SILVIA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES COMERCIALES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2023", cuyo autor es MENDOZA REJAS GHIRLEY MADELEYN, constato que la Investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 26 de Diciembre del 2023

Apellido y Nombres del Asesor:	Firma
LAM FLORES SILVIA LILIANA DNI: 32541236 ORCID: 0000-0002-6039-7666	Firmado electrónicamente por: SLAMFL28 el 03-01- 2024 10:05:28

Código documento Tríce: TRI - 0708830





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MENDOZA REJAS GHIRLEY MADELEYN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES COMERCIALES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MENDOZA REJAS GHIRLEY MADELEYN DNI: 74710891 ORCID: 0009-0001-6665-2349	Firmado electrónicamente por: GHMENDOZARE el 04- 01-2024 12:11:33

Código documento Trilce: INV - 1468109



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación de la Carga de Trabajo y el Desempeño Laboral Individual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.	24
Tabla 2 Correlación de la Carga de Trabajo y la dimensión Desempeño de la Tarea en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.	24
Tabla 3 Correlación de la Carga de Trabajo y la dimensión Desempeño Contextual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.	25
Tabla 4 Correlación de la Carga de Trabajo y la dimensión Desempeño Contraproducente en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.	25
Tabla 5 Confiabilidad de la Escala de Carga de Trabajo	54
Tabla 6 Confiabilidad de la Escala de Desempeño Laboral Individual	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de demandas-control de Karasek(1979).....	10
Figura 2 Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa en acción	12

RESUMEN

La investigación ha demostrado que la salud mental en el trabajo puede verse afectada por factores como el trabajo excesivo, sin embargo, no es la única consecuencia que puede generar la sobrecarga laboral, sino también puede influenciar en el desempeño del trabajador. Por ello esta investigación pretende determinar si existe relación entre Carga de trabajo y Desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana. Se llevó a cabo una investigación que se enfocó en la correlación y adoptó un diseño no experimental en una población compuesta por 206 trabajadores. La obtención de datos se realizó mediante dos instrumentos Escala de Carga de Trabajo (ECT) y Escala de Desempeño Laboral Individual. Los resultados mostraron que sí hay correlación entre carga de trabajo y desempeño laboral individual, siendo negativa baja ($Rho = -,251$; $p=.000$). Además, con respecto a las dimensiones, se encontró que sí existió correlación entre carga de trabajo con las dimensiones desempeño de la tarea y desempeño contraproducente ($Rho = -,236$; $p= ,001$ y $Rho= ,363$; $p=,000$), mas no con desempeño contextual ($Rho= -,024$; $p= ,733$). En conclusión, la variable carga de trabajo es determinante en el desempeño de los trabajadores dentro del área comercial.

Palabras claves: Carga de trabajo, Desempeño laboral, Desempeño de la tarea, Desempeño contraproducente y Desempeño contextual

ABSTRACT

Research has shown that mental health at work can be affected by factors such as excessive work; however, it is not the only consequence that work overload can generate, but it can also influence the worker's performance. Therefore, this research aims to determine if there is a relationship between Workload and Job Performance in commercial advisors of a private company in Metropolitan Lima. A research was carried out that focused on evaluation and adopted a non-experimental design in a population composed of 206 workers. Data collection was carried out using two instruments Workload Scale (ECT) and Individual Work Performance Scale. The results showed that there is a valuation between workload and individual work performance, with a low negative value ($Rho = -.251$; $p=.000$). Furthermore, with respect to the dimensions, it was found that there was compensation between workload with the dimensions task performance and counterproductive performance ($Rho = -.236$; $p= .001$ and $Rho= .363$; $p=.000$). , but not with contextual performance ($Rho= -.024$; $p= .733$). In conclusion, the workload variable is a determining factor in the performance of workers within the commercial area.

Keywords: *workload, job performance, task performance, counterproductive performance and contextual performance.*

I. INTRODUCCIÓN

En el rubro comercial, los trabajadores se encuentran sujetos al número de ejecución en ventas, para mantener su permanencia en la empresa, es decir que, mientras más ventas realicen más ingreso económico tendrán, ya que, en este rubro, comercial, los trabajadores generan sus ingresos en base a sus comisiones y bonificaciones, siendo su remuneración fija un monto mínimo. Ante ello, existe por ende una alta carga de trabajo, que se ve reflejado en cumplir con la cuota al mes o en superar esta, caso contrario serían despedidos, y al no generar rentabilidad para la empresa, esta prescinde de su contrato. Según el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) titulado "La salud mental en el trabajo", se identifican como amenazas para la salud mental en el ámbito laboral o riesgos psicosociales factores como: cargas o ritmo de trabajo excesivos, falta de personal, funciones laborales poco definidas, apoyo limitado por parte de colegas o supervisión autoritaria, entre otros.

Por consiguiente, los comerciales se ven muy estresados o demandantes por parte de sus empleadores ya que se encuentran constantemente trabajando bajo presión, generándoles el temor de ser despedidos en cualquier momento. Ya lo decía Newstrom (2011) la sobrecarga de trabajo y los límites de tiempo producen estrés en los empleados, y este de acuerdo con su nivel, Puede tener un impacto tanto favorable como desfavorable en el rendimiento laboral del empleado. Es así que, si el estrés está ausente, el desempeño tiende a ser bajo al no existir retos laborales, por el contrario, si este aumenta, se convierte en un estímulo beneficioso, impulsando a buscar los recursos requeridos para lograr las metas de la organización., mejorando así su desempeño. Además, si este alcanza niveles demasiado elevados, puede ocasionar resultados destructivos interfiriendo en el desempeño laboral del trabajador.

Muchas veces las organizaciones con el fin de disminuir sus costos asignan más funciones de lo debido a un puesto en específico, evitando con ello contratar más personal para realizar dicha función, siendo así lo que conlleva a aumentar la carga de trabajo en el colaborador. Es así como, Baeriswyl (2017, citado por Máynez & Cavazos, 2021) menciona que una de las consecuencias de ello, es el

agotamiento emocional, conllevando muchas veces a trabajar al empleado en situaciones donde no se encuentra bien de salud. Asimismo, Cruz et. al. (2010) mencionan que un exceso de carga laboral puede implicar que el colaborador se abstenga de cumplir con su horario de refrigerio, tiempo de recreación, pausa, periodo de descanso y mantener vínculos con seres queridos

Gonzáles & Gutiérrez (2006) señalan que la sobrecarga laboral tiene impacto en la salud mental, orgánicos y de conducta a corto, medio y largo plazo, que tienen repercusión en las acciones de los sujetos, entre los más resaltantes se encuentran el cambio de humor (Bolger et. al., 1989, citado por Gonzáles & Gutiérrez, 2006), ansiedad (Kirmeyer & Dougherty, 1988, citado por Gonzáles & Gutiérrez, 2006) y activación (Rose et. al. 1978, citado por Gonzáles & Gutiérrez, 2006). Se evidenció que existe una conexión entre la carga de trabajo mental y las alteraciones en el ritmo cardíaco. En otras palabras, conforme aumenta la carga, el ritmo cardíaco tiende a decrecer, mientras que simultáneamente se observa un aumento en la frecuencia respiratoria. (Hitchen et. al., 1980, citado por Gonzáles & Gutiérrez, 2006). Otros estudios realizados con paramédicos por (Jamner et. al., 1991, citado por Gonzáles & Gutiérrez, 2006) evidencian el aumento de la presión sanguínea y ritmo cardíaco en las situaciones donde existe una mayor presión en el trabajo diario. En cuanto a respuestas conductuales, Conway et. al. (1981) citado por (Gonzáles & Gutiérrez, 2006) hallaron que los colaboradores recaen en conductas no adecuadas que los conllevan a incrementar su activación, tales como consumo de alcohol, tabaco, café o excesos alimentarios, esto debido a la percepción de una alta carga de trabajo.

Para Sluiter et. al. (2003) citado por Gallardo et. al. (2019), la carga laboral afecta directamente la salud del trabajador y esto repercute en su desempeño laboral, y entre los efectos negativos que genera este, menciona la ausencia de motivación, el desequilibrio emocional reflejado en irritabilidad, ansiedad, depresión, baja autoestima; mientras que, por otro lado, se puede presentar alteraciones somáticas y del sueño, así mismo la ingesta en exceso de tabaco, drogas y alcohol.

En la actualidad, algunas empresas deciden concentrarse en estrategias dirigidas a mejorar sus productos o servicios, relegando la atención al capital humano, cuya contribución es esencial para alcanzar el éxito organizacional. Esto se debe a que argumentan que realizar evaluaciones de desempeño, brindar capacitación e incluso proporcionar los recursos necesarios para que los empleados realicen sus tareas representa un gasto adicional (Bohórquez, et. al. 2020). Dicho esto, el capital humano al ser la ventaja competitiva es pieza fundamental de la organización y debe caracterizarse por reunir ciertas competencias y conocimientos que le permitan ejecutar eficientemente sus responsabilidades y poder lograr los objetivos trazados por la empresa. Es crucial disponer de información relativa al rendimiento de los empleados para identificar si estos están generando productividad a la organización o si se están viendo afectados por algún factor. Ya lo decía Sánchez y Calderón (2012) que el desempeño laboral cada vez va cobrando mayor importancia ya que las empresas están conscientes de que son un componente esencial y significativo en el proceso de dirección estratégica. Así también, Chênevert y Vandenberghe (2013) consideran que este es una de las principales fortalezas de una organización, ya que permitirá alcanzar resultados sostenibles en el tiempo.

En la presente investigación se optó por estudiar la población elegida, que son asesores comerciales del rubro corporativo cuya función es ofrecer servicios del área de telecomunicaciones y financiero, debiendo cumplir con su cuota al mes, para poder mantener su permanencia dentro de la empresa y producto de ello recibir un ingreso económico extra acorde a sus ventas, que junto a su sueldo básico cubran sus necesidades de vida. Ante ello, se encuentran constantemente en una inestabilidad, debido más aún que sus contratos laborales están sujetos a su desempeño laboral, teniendo renovaciones por un mes, dos meses o incluso por un plazo de días. Otra de las razones que motivó la elección de este grupo, fue la escasez de estudios realizados con colaboradores en el área comercial.

Por tal motivo, por todo lo expuesto anteriormente, este estudio de investigación tiene como objetivo abordar la siguiente interrogante ¿Qué relación

existe entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023?

Esta investigación se respalda en criterios que fundamentan su justificación tanto práctica y teóricamente.

Posee una fundamentación práctica, ya que proporcionará a la empresa propuestas de mejora y acciones correctivas para lograr un óptimo desempeño laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta la carga de trabajo asignada y lo que esta ocasiona. De esta manera les permitirá a sus colaboradores ejecutar sus tareas de manera más eficaz, logrando sus metas y objetivos dentro del ámbito organizacional.

Cuenta con justificación teórica, dado que procurará proporcionar pruebas con respaldo empírico para sostener las teorías empleadas en la investigación, como es el caso de la teoría de Demandas-Control de Karasek, el Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist y la teoría de desempeño laboral, ya que el objetivo primordial de cualquier investigación es respaldar el conocimiento científico, por medio de la investigación científica que este trabajo se realiza. Así también, este estudio se convertirá en un antecedente futuro para otros investigadores que deseen usarla como referencia.

Dado a lo anterior se propone el objetivo general de determinar la relación entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, y para conseguirlo se propondrá como objetivos específicos: 1) Identificar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño de la tarea en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023. 2) Describir la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño contextual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023. 3) Detallar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño laboral contraproducente en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.

Así mismo se plantea como hipótesis general: Que sí existe relación significativa entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores

comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana. Y para lograr esto se propone como hipótesis específicas: 1) Existe relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño de la tarea en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023. 2) Existe relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño contextual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023. 3) Existe relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño laboral contraproducente en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha examinado una variedad de investigaciones relacionadas con las variables, tanto a nivel internacional como nacional:

A nivel internacional, Gallardo et. al. (2019) realizó una investigación en Ecuador cuyo propósito fue conocer si existe relación entre la carga mental y el desempeño laboral, en los colaboradores de una empresa industrial. La muestra fue conformada por 145 personas del área de producción. Se emplearon la evaluación NASA (TLX) y el cuestionario de rendimiento laboral de 180 como herramientas. La conclusión extraída fue que existe una correlación entre ambas variables, evidenciando que aquellos individuos que experimentan carga mental tienen 3.6 veces más probabilidades de mostrar un rendimiento laboral deficiente en comparación con aquellos que no experimentan carga mental.

Páez et. al. (2021) realizó un estudio con el fin de conocer la relación entre el factor de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, en el personal administrativo del Museo de la Ciudad de Quito, con una muestra compuesta por 40 participantes de ambos géneros, se emplearon instrumentos como una encuesta demográfica estructurada, el cuestionario de desempeño laboral basado en competencias del museo y el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (F Psico 3.0). Es relevante subrayar que el riesgo psicosocial involucra aspectos como las demandas psicológicas, supervisión, interés por el colaborador, desempeño del rol, tiempo de trabajo, autonomía, apoyo social, variedad de actividades y carga laboral. La conclusión principal señala la existencia de una correlación inversa entre las variables examinadas.

Llanos y Caicedo (2022) realizaron un estudio con el propósito de Analizar los impactos que los riesgos psicosociales generan en la ejecución laboral de los empleados de una Terminal Portuaria en Guayaquil. El enfoque de este estudio es de naturaleza mixta, combinando un diseño no experimental y de carácter descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 24 trabajadores. Los resultados

indican que el componente de demandas psicológicas ejerce una mayor influencia en el rendimiento, representando un 63% de riesgo. Esto sugiere que tal situación podría derivar del desconocimiento de los objetivos empresariales, la falta de información y la ausencia de claridad en las funciones asignadas, afectando negativamente tanto el desempeño laboral como el bienestar físico y psicológico. Asimismo, se concluye que existe una relación directa entre las demandas psicológicas y los niveles de rendimiento evaluados, que incluyen eficiencia, eficacia y productividad.

Villacres y Velásquez (2022) ejecutaron una investigación en Ecuador cuyo fin fue examinar el impacto de la carga laboral en el rendimiento laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Quevedo, utilizando una muestra de 76 miembros. Para llevar a cabo este análisis, se implementó un enfoque de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo-descriptivo, utilizando un cuestionario tipo Likert. Los resultados muestran que el 51% de la muestra está satisfecho con la distribución de las tareas asignadas; el 69% informó recibir apoyo de sus superiores; el 80% indicó sentirse respaldado por sus compañeros, mientras que el 85% experimenta agotamiento emocional. El estrés (47%) se identifica como el factor psicológico más exigente, seguido por la ansiedad (29%) y la depresión (24%). El 66% considera que su labor provoca desgaste físico, y el 37% informó haber experimentado traumatismos en las extremidades superiores.

A nivel nacional, en una investigación que realizó Carbajal et al. (2019) se planteó el propósito de examinar la conexión entre el estrés laboral y el rendimiento en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete. La población bajo estudio constaba de 72 empleados, y se implementó la metodología de encuesta mediante el uso de un cuestionario. La conclusión obtenida señala la existencia de una correlación indirecta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Además, se determinó que no existe una correlación entre la dimensión de agotamiento emocional y el rendimiento en el trabajo.

Ruiz et al (2021), efectuaron un estudio en Tarapoto con el fin de establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. La muestra se conformó por 84 trabajadores que pertenecen a las distintas áreas de la UE-400 DIRES San Martín. Se utilizó la encuesta para la recolección de datos y cuestionario de preguntas. Los hallazgos señalaron la presencia de una correlación moderadamente positiva entre ambas variables. Por otro lado, el 54.8% se encuentran desmotivados debido a factores internos como la falta de apoyo de sus compañeros y jefes para el avance hacia la consecución de sus objetivos laborales y personales. En cuanto a desempeño laboral el 50% de los colaboradores, presentaron niveles bajos, como consecuencia a la falta de conocimiento de las funciones que deben realizar en su centro laboral, así también por utilizar más recursos de los necesarios, y falta de interés por cumplir con los objetivos.

En otra investigación elaborada por Larico et al. (2021) se tuvo como fin determinar la magnitud de la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Juliaca. Se contó con la participación de 70 empleados. Se utilizó la técnica de la encuesta y su respectivo cuestionario. Los hallazgos sugieren que el desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado de manera adversa por el estrés en el ámbito laboral, se encontró que más del 50% presenta estrés alto y muy alto debido a factores como la sobre carga laboral, obligación laboral, existe alto nivel de responsabilidad, no existe buenas condiciones de trabajo y presentan bajo clima laboral. Respecto al rendimiento laboral oscilan entre un nivel alto (42.9%) y bajo (24.3%), lo que refleja que los colaboradores se esfuerzan para mejorar su competitividad laboral en base a desarrollar mayor conocimiento y experiencia; asimismo se sienten motivados por recibir capacitaciones y reconocimientos en base a sus metas.

A continuación, se detallará las diferentes teorías vinculado a las variables de estudio. Referente a Carga laboral tenemos las teorías de: “Demanda/Control” de Karasek en (1979), “Demanda/Control/Apoyo” de Johnson & Hall (1988),

“Desbalance Esfuerzo-Recompensas “ de Siegrist (1996) y teoría de desempeño laboral de Koopmans et al. (2011):

Gil-Montes (2008) comprende el concepto de carga laboral de dos formas: cuantitativa, la cual hace referencia a la cantidad en exceso de trabajo que es asignada a una persona esperando que se ejecute en un plazo mínimo de tiempo, mientras que la cualitativa se relaciona con la dificultad de las actividades asignadas y la magnitud de procesamiento de información en ese lapso de tiempo.

Por otro lado, carga de trabajo es considerado un factor dentro del concepto de factores psicosociales donde para Gil-Monte (2014) son aquellas circunstancias laborales que involucra a un trabajador en relación con el contenido, organización y ejecución del mismo dentro de la empresa en la que labora.

Karasek en 1979 propone el modelo de la Teoría “Demanda/Control”, como variables psicosociales en el ámbito organizacional, dicha teoría sustenta que la generación de estrés es originada en base a las exigencias o demandas laborales que tiene el sujeto en relación a la autonomía que este presenta sobre ellas, siendo así, el término “demanda” hace referencia a las actividades físicas o psicológicas que el trabajo ejerce sobre el individuo en un determinado tiempo y “control” es la capacidad y libertad que se tiene para desarrollar estas actividades . Asimismo, hace mención que dichas variables presentan relación con la insatisfacción laboral.

De acuerdo con el modelo, se plantean las siguientes hipótesis (Karasek, 1998) citado por De Miguel et. al (2009)

1) Hipótesis de la tensión del trabajo: las reacciones psicológicas y fisiológicas más perjudiciales (depresión, fatiga, ansiedad y enfermedad física) ocurren cuando existen obligaciones laborales en cantidad y poca libertad para la toma de decisiones sobre estas.

2) Hipótesis de aprendizaje activo: cuando los deberes asignados en el trabajo son en volumen, pero no en exceso y se tiene la independencia de poder tomar el control sobre la realización de estas, como consecuencia que se predice en el comportamiento de la persona es el aprendizaje y crecimiento.

Mencionado ello, la relación de estas dos variables demanda / control pueden generar un estrés positivo o negativo según sea el caso.

Karasek (1979) plantea a través de una representación con cuatro secciones los tipos de empleo que se generan entre las distintas interacciones de los factores de demandas/control las cuales las define como: trabajos activos, trabajos pasivos, trabajos de alta tensión y trabajos de poca tensión. Asimismo, esta combinación de variables ayuda a predecir el riesgo de enfermedad asociada con el estrés

		Demandas (Exigencias psicológicas)	
		Bajo	Alto
Control (Latitud toma de decisiones)	Alto	3 Poca tensión	2 Activos
	Bajo	4 Pasivos	1 Mucha tensión

Figura 1 Modelo de demandas-control de Karasek(1979)

- Sección 1: Considera aquel contexto laboral donde existe mucha exigencia o demanda psicológica sobre las actividades asignadas al colaborador presentando un bajo nivel de latitud en la toma de decisiones ejercida sobre estas, esto conlleva efectos negativos de tensión psicológica tales como: estrés, angustia, cansancio, entre otros.
- Sección 2: Este contexto laboral sería el idóneo para los colaboradores ya que existe un alto nivel de exigencias psicológicas, pero a su vez un alto control sobre ellas lo que permite desarrollar aprendizaje continuo y permite el desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional del colaborador.

- Sección 3: Se da cuando se tiene un alto nivel de control y el trabajador es independiente en la toma de decisiones sobre las demandas psicológicas asignadas las cuales son mínimas, lo que genera baja tensión mental conllevando a un ambiente laboral pasivo y conformista.
- Sección 4: Este cuadrante hace referencia cuando existe muy pocas exigencias psicológicas y escasa demanda de actividades por realizar al igual que la poca autonomía que se tiene para realizarlas, por ende, esto desmotiva al trabajador limitándolo a desarrollar sus competencias y habilidades.

El modelo demandas/control se amplió ya que Johnson & Hall (1988) añadieron una tercer variable llamado apoyo social, esta hace referencia al apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo y supervisores. Esta teoría presenta un doble efecto por una parte el apoyo social bajo actúa como un factor de riesgo independiente y por el otro actúa como factor regulador del estrés en la salud del colaborador planteando que en un ambiente de trabajo donde existe poco apoyo social existe tendencia a que se desarrolle el riesgo de alta tensión donde esta interacción de variables la definen como *iso-strain*, este factor de apoyo social puede modificar el nivel de tensión, por ejemplo, en un ambiente donde exista un alto apoyo social el nivel de tensión podría disminuir. Por otro lado, la variable apoyo social está compuesto por dos factores: de forma cuantitativa que hace referencia a los vínculos sociales que se tienen en el ámbito laboral y el nivel de apoyo que se puede recibir por parte del equipo de trabajo para cumplir con los objetivos organizacionales.

Siegrist (1996) propuso la teoría de Desbalance Esfuerzo-Recompensas donde hace mención al desequilibrio de dos variables “costes” y “ganancias”, la primera refiere a las exigencias físicas y psicológicas que ejerce el trabajador y la segunda a los estímulos positivos que recibe por ello. Es así que dicho autor plantea que al existir un colaborador que se esfuerza constantemente para cumplir sus actividades siendo este esfuerzo “extrínseco” en relación a la demanda de trabajo que se tiene “o “intrínseco” en relación a la motivación del trabajador sobre las

actividades laborales y sin embargo no recibe recompensas las cuales pueden ser : (a) salarial, pago adecuado; (b) apoyo social de compañeros y supervisores ,trabajo en equipo; y (c) Seguridad, cuidados respectivos que deben existir en el ambiente laboral, todo ello desencadenaran el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares o patologías mentales.



Figura 2 Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa en acción

Por otro lado Siegrist (1996) menciona el supuesto de que los colaboradores que presentan bajo control del estatus ocupacional son aquellos con mayor tendencia a desarrollar la interacción alto coste / baja ganancia, sin embargo hace mención que los colaboradores que presentan un mayor control del estatus ocupacional pueden presentar también este desequilibrio de factores, citando como ejemplo aquellas personas que realizan horas extras o asumen mayores responsabilidades para la obtención de un ascenso durante años de manera fallida, generando un sobreesfuerzo .

En relación con la segunda variable examinada “desempeño laboral” es importante conocer su definición y de qué manera influye dentro de la organización. Para ello tomaremos en consideración el modelo de Rendimiento Laboral individual de Koopmans et al. (2011) quien reúne varios conceptos de esta variable citando a Campbell (1990) el cual lo define como aquellas conductas que son importantes para alcanzar las metas de la organización.

Además, menciona a Viswesvaran y Ones (2000) quienes consideran que el desempeño laboral son aquellas conductas y resultados escalables generados por los colaboradores y los cuales ayudan a conseguir las metas de la organización.

Koopmans et al. (2011) luego de una investigación profunda de la literatura científica acerca de las dimensiones del desempeño laboral planteadas por autores como Campbell (1990), Para Robbins y Judge (2013), Murphy (1989), Viswesvaran y Ones (2000) y Rotundo (2002) plantea tres dimensiones para su teoría las cuales considera son el factor común: desempeño de la tarea, desempeño contextual, y el desempeño laboral contraproducente.

A continuación, se define cada una de estas dimensiones según Koopmans et al. (2011):

- Desempeño laboral de la tarea: Se considera una de las dimensiones más importantes de dicha variable, y la define como la competencia con la que cada colaborador ejerce sus funciones o el dominio que tiene sobre ellas. (Koopmans et. al., 2014) distingue como indicadores de este tipo de desempeño, la eficiencia del trabajo, la programación y organización, la calidad, la priorización y orientación hacia los resultados.
- Desempeño contextual: Esta dimensión hace referencia a aquellas acciones o conductas que realizan de manera proactiva y por iniciativa propia por parte de los colaboradores asumiendo responsabilidades extras que no están prescritos de manera formal dentro de sus funciones, pero contribuyen al logro de los objetivos organizaciones.
- Comportamiento laboral contraproducente: Son aquellos comportamientos o acciones que perjudican el desarrollo de la empresa, asimismo el consumo en exceso de sustancias.

Murphy (1989) citado por Koopmans et al. (2011) define esta dimensión como aquellas conductas que conllevan a generar daños, pérdida de productividad, actividades de ocio, de inactividad laboral y evitación del trabajo.

III. METODOLOGÍA

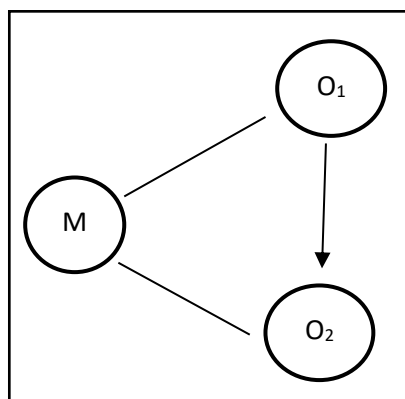
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según indican Saldaña & De Los Godos (2010) la investigación que se ha realizado es de tipo básica también conocida como pura, ya que busca desarrollar un cuerpo coherente de conocimientos científicos sin necesariamente producir resultados prácticos de utilidad inmediata.

Diseño de investigación

Según señala Hernández et al (2004) la investigación fue de diseño no experimental ya que no implicó la manipulación de ninguna de las variables. observándose en su contexto natural, asimismo Se utilizó un diseño de investigación transversal, dado que la obtención de datos se efectuó en un lapso concreto, siguiendo un diseño correlacional con la finalidad de examinar la relación entre dos variables. Por lo consiguiente, se presenta el diseño de estudio



M: Asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana

O₁: Carga de Trabajo

O₂: Desempeño Laboral

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Carga de Trabajo

- **Definición conceptual:** Gil-Montes (2008) comprende el concepto de carga laboral de dos formas: cuantitativa, la cual hace referencia a la cantidad en exceso de trabajo que es asignada a una persona esperando que se ejecute en un plazo mínimo de tiempo, mientras que la cualitativa se relaciona con la dificultad de las actividades asignadas y la magnitud de procesamiento de información en ese lapso.
- **Definición operacional:** La variable fue medida por la Escala de Carga de Trabajo (ECT) de Gil-Monte (2016), donde se utilizó la adaptación peruana de la Escala de Carga de Trabajo (ECT) de Calderón-De la Cruz et al. (2018). Se caracteriza por ser unidimensional.
- **Indicadores:** Situaciones duras, hacer varias cosas, complicarse en el trabajo , relajado , tiempo suficiente, trabajo difícil .
- **Escala de medición:** De tipo Likert, compuesta por 6 ítems y ordinal.

Variable 2: Desempeño Laboral

- **Definición conceptual:** Koopmans, et al. (2014) definen el desempeño laboral individual como aquellas acciones o conductas importantes que cooperan en conseguir los objetivos laborales.
- **Definición operacional:** La medida de la variable se llevó a cabo mediante el uso de la escala conocida como Cuestionario de Rendimiento Laboral

Individual, la cual fue inicialmente desarrollada por Koopmans y colaboradores (2014). Se empleó la versión adaptada para Perú de esta escala, realizada por Geraldo (2022), que se basa en la versión en español creada por Ramos-Villagrasa y colegas (2019).

El instrumento está compuesto por 3 dimensiones: desempeño de la tarea (1,2,3,4), la segunda hace referencia al desempeño contextual (5,6,7,8,9,10) y la tercera recoge el desempeño laboral contraproducente (11,12,13,14)

- **Indicadores:** Planificación y organización de trabajo, tomar la iniciativa, actualizar conocimientos laborales, ser creativo, asumir tareas desafiantes, cooperar con otros, mostrar excesiva negatividad.
- **Escala de medición:** De tipo Likert, compuesta por 14 ítems y ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se define como un conjunto de elementos que poseen ciertas características que se buscan investigar. (Ventura-León, 2017). La empresa pertenece al rubro de telecomunicaciones y financiero dirigido al segmento corporativo, está ubicada en el distrito de San Isidro y la población del estudio fue 206 colaboradores que pertenecen al área comercial los cuales desempeñan actividades como prospección y desarrollo de cartera de clientes diaria mediante llamadas y agendamiento de citas virtuales o presenciales.

Muestreo:

Se utilizó el muestreo no probabilístico, por conveniencia el cual pone especial énfasis en la obtención de muestras representativas cualitativamente.

Esto se logra incluyendo deliberadamente grupos que se perciben como ejemplos típicos y que cumplen con las características de interés para la investigación. Además, se seleccionan de manera intencional individuos de la población que son fácilmente accesibles, donde participan de manera voluntaria en el estudio hasta alcanzar el tamaño de muestra necesario para la investigación. (Hernández y Carpio, 2019)

Asimismo, se tomaron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Personas adultas, mayores de 18 años
- Que sean trabajadores contratados por la institución
- Trabajadores de nacionalidad peruana
- Que acepten participar por medio del consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no sean de nacionalidad peruana
- Trabajadores que no tienen contrato de trabajo
- Participantes que evidencien tener problemas de salud física
- Participantes con alguna alteración mental o psicológica

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En el presente estudio, para la recopilación de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta. Según Alvira (2011), es aquella técnica que recopila información, ya sea hablada o escrita, a través de un cuestionario estructurado. Este cuestionario se aplica a un grupo específico de casos dentro de una población más grande, con el propósito de entender, describir, explorar, anticipar o explicar diferentes características relevantes para la investigación.

La "Escala Carga de Trabajo", cuyo nombre original es "Escala de la Batería UNIPSIICO". fue concebida por Pedro Gil-Monte en Valencia, España, en el año 2016. Sin embargo, en el contexto peruano, se realizó una adaptación a cargo de Calderón-De la Cruz et.al (2018). La administración de esta escala puede llevarse a cabo de manera individual o colectiva, y su duración estimada oscila

entre 10 y 15 minutos. Esta herramienta está diseñada para ser aplicada a sujetos que cuentan con 18 años de edad o más. En cuanto a sus características estructurales, la "Escala Carga de Trabajo" se distingue por ser un instrumento unidimensional, compuesto por un total de 6 ítems. Este conjunto de dimensiones y características proporciona un marco específico para evaluar y comprender la carga de trabajo percibida por los individuos en el ámbito de estudio.

Propiedades psicométricas peruanas

El presente instrumento de evaluación fue validado por Calderón-De la Cruz et al. (2018) en el cual la confiabilidad se determinó por medio del método de consistencia interna a través del coeficiente alfa (0,803) y el coeficiente omega (0,806) mostrando una categoría aceptable. Por el lado de la validez, esta se analizó con el Análisis Factorial Confirmatorio, con el que se obtuvo indicadores aceptables de ajuste, salvo en el RMSEA. Además, las cargas factoriales tuvieron valores superiores a .55, lo que demuestra una buena representación del constructo. De igual manera, la disparidad entre la carga factorial promedio (.638) y las cargas individuales fue inferior a .20, indicando una leve cantidad de distinción.

Validez y confiabilidad para la presente investigación

Se realizó la validez de contenido a través de la valoración de 4 jueces expertos, quienes fueron profesionales en psicología, a quienes se les dio los ítems para calificarlos en una escala de 0 a 1, donde 0 era rechazado y 1 era aprobado, estos puntajes evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, obteniéndose valores por encima a .80 a través del coeficiente de V de Aiken. Y esto demostraría según Hyrkäs et al. (2003) que todos los ítems son válidos por superar el valor de 80%.

Con respecto a la confiabilidad de la Escala de Carga de Trabajo, esta obtuvo un alfa de Cronbach de .794, lo que indica que el instrumento es confiable debido a que superó el valor de .700 (Cicchetti, 1994) que es el mínimo que se pide para indicar que un instrumento es confiable.

En relación con el instrumento denominado "Individual Work Performance Questionnaire", se trata originalmente de una herramienta creada por Koopmans y colaboradores en España en el año 2014. Sin embargo, en el contexto peruano, se llevó a cabo una adaptación a cargo de Geraldo en 2022. Este cuestionario puede administrarse tanto de manera individual como colectiva y requiere un tiempo estimado de 15 a 20 minutos para su completitud. Está diseñado para ser aplicado a sujetos que se encuentran en el rango de edades entre 18 y 70 años. En cuanto a sus características estructurales, el cuestionario abarca tres dimensiones distintas y consta de un total de 14 ítems. Estas dimensiones y preguntas específicas permiten evaluar de manera integral el desempeño laboral individual de los participantes. La combinación de estas dimensiones y el número de ítems ofrece un marco completo para la evaluación de diversos aspectos relacionados con el rendimiento laboral.

Propiedades psicométricas peruanas

El presente instrumento de evaluación fue validado por Geraldo (2022) en el cual se encontró la confiabilidad alfa de Cronbach y McDonald (ω) superiores a 0.8 en los factores desempeño de tarea, contextual y contraproducente mostrando una categoría aceptable. Así también, el índice de homogeneidad corregido tuvo valores superiores a .300, lo que indica una buena correlación de los ítems con el test. En cuanto a la validez, la corroboración de la información se basó en la validez de contenido y se llevó a cabo mediante la participación de cuatro jueces expertos con conocimientos sólidos en administración y psicología organizacional, respaldados por su experiencia en la realización de investigaciones en el área. En esta fase, no se efectuaron alteraciones en los elementos; sin embargo, los jueces concordaron en modificar la escala de la versión en español de acuerdo con las

siguientes pautas: nunca = 1; casi nunca = 2; a veces = 3; casi siempre = 4 y siempre = 5. Además, se verificó la claridad (V de Aiken=0.90), objetividad (V de Aiken=0.90) actualidad (V de Aiken=0.85), organización (V de Aiken=0.80), suficiencia (V de Aiken=0.90), intencionalidad (V de Aiken=0.85), consistencia (V de Aiken=0.85), coherencia (V de Aiken=0.85), metodología (V de Aiken=0.80) y pertinencia (V de Aiken=0.80). Se obtuvo una V de Aiken general igual a 0.85.

Validez y confiabilidad para la presente investigación

Se evidenció la validez de contenido a través del juicio de expertos evaluado por 4 profesionales, obteniéndose en total para todos los ítems valores que fluctuaron desde 0.83 hasta 1, en su gran mayoría.

Por otro lado, con respecto a la confiabilidad de la Escala de Desempeño Laboral Individual, para un total de 14 ítems, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .888, lo que indica que el instrumento sí es confiable ya que supera el .700 (Cicchetti, 1994). En el caso de las dimensiones de desempeño de la tarea, se obtuvo una confiabilidad de .592 con solo 4 ítems, mientras que para la dimensión desempeño contextual, se obtuvo una confiabilidad de .880 con 6 ítems, y finalmente para la dimensión desempeño contraproducente, se obtuvo una confiabilidad de .840, obteniéndose así valores para las dimensiones superiores a .300 o .400 que es el mínimo recomendable.

3.5. Procedimientos

Antes de la recogida de datos, la investigación inició con la exploración de la literatura científica se llevó a cabo con el propósito de identificar las variables del estudio, definir los objetivos y seleccionar los instrumentos a utilizar. Asimismo, se gestionó la autorización de los autores de ambos instrumentos para su aplicación a través de correo electrónico. (Anexo 1 y 2). Posterior a ello, se buscó en fuentes confiables como libros, revistas, artículos información relacionada a las variables para la realización del marco teórico del estudio. Una vez obtenida la

aprobación del proyecto, se envió una carta firmada por la Universidad Cesar Vallejo al Gerente General de la empresa de estudio para la solicitud de aplicación de las pruebas a los colaboradores.

Durante la recogida de datos, se coordinó una fecha exacta para aplicar las encuestas a los participantes en las instalaciones de la empresa, cada instrumento no solo contenía los protocolos de estudio, sino que también el consentimiento informado, en el cual se detallaron los propósitos de la evaluación, al mismo tiempo que se solicitó y obtuvo su aprobación para involucrarse en el estudio

Después de la recogida de datos, la recopilación y procesamiento de los resultados se llevaron a cabo utilizando software estadístico con el fin de analizar los datos y lograr los objetivos establecidos en el estudio., los cuales fueron previamente depurados haciendo uso de los filtros para así identificar los test que habían sido mal contestados por el público y eliminarlos antes de pasarlos a la base de datos principal. Ya con el programa SPSS luego se iniciaron los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados de los cuestionarios se trasladaron al programa SPSS 22, con el fin de generar las tablas. A nivel inferencial, se inició con los análisis de la normalidad por medio del estadístico Kolmogorov-Smirnov, y posteriormente a nivel de la correlación se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, que sirve en el caso de las correlaciones de variables numéricas bajo la no normalidad.

3.7. Aspectos éticos

Durante la ejecución de esta investigación, se tomaron en consideración varios aspectos éticos, como, conforme al cuarto capítulo del Código de Ética del Psicólogo Peruano del Colegio de Psicólogos (2017), específicamente en su artículo 25 que aborda el trabajo de investigación, se establece que se debe contar

con el consentimiento informado de las personas que participaran del estudio o del representante legal según sea el caso. Asimismo, en el mismo capítulo en su artículo 27 indica que la información utilizada obtenida de investigaciones psicológicas no deberá ser alteradas, ni copiadas, quedando libre de plagio. Por otra parte, en el artículo 28 estipula que no se debe aplicar pruebas o test psicológicos que no tengan validez científica. En el capítulo 7 sobre los documentos, artículo 37, señala que se debe mantener el anonimato de las personas que participan en la investigación. En el capítulo 10 de los instrumentos de investigación, artículo 53, indica que se debe seguir los métodos científicos para la validez y estandarización de las herramientas de investigación.

Teniendo en cuenta lo mencionado, esta investigación cumple con los códigos de ética correspondientes.

IV. RESULTADOS

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 1

Correlación de la Carga de Trabajo y el Desempeño Laboral Individual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.

Variables	Desempeño Laboral Individual	
	Rho	Sig
Carga de Trabajo	-,251**	,000

En función a la tabla 1, se encontró que al ser la significación menor a .050 se concluye que sí hay correlación entre las variables, rechazándose así la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación. Además, esta correlación negativa baja. Es decir que, a mayor carga de trabajo, hay menor desempeño laboral individual.

Por otro lado, el primer objetivo específico fue identificar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño de la tarea en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 2

Correlación de la Carga de Trabajo y la dimensión Desempeño de la Tarea en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.

Variables	Desempeño de la Tarea	
	Rho	Sig
Carga de Trabajo	-,236**	,001

En función a la tabla 2, se encontró que al ser la significación menor a .050 se concluye que sí hay correlación entre las variables, rechazándose así la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación. Además, esta correlación negativa baja. Es decir que, a mayor carga de trabajo, hay menor desempeño de la tarea.

El segundo objetivo fue describir la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño contextual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.

Tabla 3

Correlación de la Carga de Trabajo y la dimensión Desempeño Contextual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.

Variables	Desempeño Contextual	
	Rho	Sig
Carga de Trabajo	-,024	,733

En función a la tabla 3, se encontró que al ser la significación mayor a .050 se concluye que no hay correlación entre las variables, aceptándose así la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis de investigación.

Finalmente, el tercer objetivo específico fue detallar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño laboral contraproducente en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.

Tabla 4

Correlación de la Carga de Trabajo y la dimensión Desempeño Contraproducente en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana,2023.

Variables	Desempeño Contraproducente	
	Rho	Sig
Carga de Trabajo	,363**	,000

En función a la tabla 4, se encontró que al ser la significación menor a .050 se concluye que sí hay correlación entre las variables, rechazándose así la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación. Además, esta correlación es positiva baja. Es decir que, a mayor carga de trabajo, hay mayor desempeño contraproducente.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. Fue así que, los resultados hallados encontraron que sí hay correlación entre las variables (<0.50), siendo esta correlación negativa baja ($Rho=-,251^{**}$). Es decir que, en aquellos colaboradores que presenten mayor carga de trabajo, existe menor desempeño laboral individual, siendo este vínculo entre ambas variables débil. Estos resultados son similares a los estudios de Gallardo et. al. (2019), quien realizó una investigación con colaboradores de una empresa industrial y encontró que aquellos trabajadores que si presentan carga mental indican 3,6 veces más tener un bajo desempeño laboral a diferencia de aquellos que no presentan carga mental, así también el estudio de Páez et. al. (2021) quienes indicaron que existe una correlación inversa entre el factor de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, mencionando que el factor de riesgo psicosocial comprende varias condiciones como tiempo de trabajo, autonomía, apoyo social, carga de trabajo, entre otros, por otro lado Carbajal et al. (2019) quienes encontraron una correlación negativa entre el estrés y el desempeño laboral, finalmente, Larico et al. (2021) quienes por otro lado sostienen que el impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores es negativo, encontrando que más del 50% presenta estrés alto y muy alto debido a factores como la sobre carga laboral. Es así como, estos hallazgos se sustentan en la teoría de Newstrom (2011) quien menciona que el exceso de trabajo y los límites de tiempo producen estrés en los empleados, lo cual puede generar un efecto positivo o negativo en el desempeño laboral de los colaboradores, más aún cuando los niveles de estrés son muy altos, perjudicaría el desempeño del trabajador. Así también coincide con Sluiter et. al. (2003) citado por Gallardo et. al. (2019), quienes mencionan que la carga laboral tiene un efecto negativo en el desempeño laboral al afectar de manera directa la salud del trabajador, mencionando como consecuencias de ello la ausencia de motivación, el desequilibrio emocional, alteraciones somáticas y del sueño, consumo en exceso de tabaco, drogas y alcohol. La afirmación anterior encuentra respaldo en la teoría de Karasek (1998), citado por De Miguel et. al (2009), quien plantea en una de sus hipótesis de la

tensión del trabajo, que las reacciones psicológicas y fisiológicas más perjudiciales como la depresión, fatiga, ansiedad y enfermedad física ocurren cuando existen altas obligaciones laborales y poca libertad para la toma de decisiones sobre estas.

Por otro lado, el primer objetivo específico fue determinar la correlación de la carga de trabajo y la dimensión desempeño de la tarea en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. El resultado hallado mostró que al ser la significación menor a .050 se concluye que sí hay correlación entre las variables, la cual es negativa baja; es decir que, en aquellos colaboradores que presenten mayor carga de trabajo, existe menor desempeño de la tarea, siendo este vínculo entre ambas variables débil. Estos resultados son similares a los estudios de Páez et. al. (2021) quienes encontraron en su estudio que existe una correlación inversa entre el factor de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, indicando que el desempeño de rol está implicado como riesgo psicosocial; esto quiere decir que aquellos colaboradores que presenten una alta carga laboral, tendrán un bajo desempeño de la tarea, desconociendo adecuadamente sus funciones lo que implica no tener dominio de ellas, así también a la investigación de Llanos y Caicedo (2022) quienes encontraron que el factor de exigencias psicológicas tiene mayor influencia en el desempeño, siendo esta negativa, indicando que el desconocimiento de los objetivos organizacionales, la escasa información sobre las funciones y el cambio constante de ellas perjudica el desempeño, asimismo, halló que existe una relación indirecta entre el factor de exigencias psicológicas y los niveles de desempeño como eficiencia, eficacia y productividad. Dicho ello, estos hallazgos se sustentan en la teoría de Koopmans et. al. (2014) quienes califican como uno de los indicadores del desempeño de la tarea, la eficiencia del trabajo, la programación y organización, mencionado ello se considera importante, la correcta distribución y planificación de funciones para un correcto desempeño de la tarea. Además, según Siegrist (1996) los colaboradores se encuentran con mayor tendencia a desarrollar estrés o enfermedades cuando existe un desequilibrio entre la carga de trabajo que produce y la recompensa que recibe por su esfuerzo, siendo así el trabajo carece de calidad por la poca motivación (recompensa) que recibe el trabajador.

Así también, el segundo objetivo específico fue describir la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño contextual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. El resultado hallado mostró que al ser la significación mayor a .050 se concluye que no hay correlación entre las variables, aceptándose así la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis de investigación. Estos resultados se sustentan en la teoría demanda-control de Karasek (1979) quien menciona que el crecimiento personal estaría más vinculado con el control sobre las funciones que realiza la persona de sus actividades; y por otro lado, Siegrist (1996), indica que el desempeño contextual estaría en sintonía con la motivación, estos dos serían factores más relevantes y directos con la iniciativa de los trabajadores, que la carga de trabajo en sí, que representa un factor externo, mientras que los anteriores, van más por una mirada interna de la propia persona.

Por último, el tercer objetivo específico fue detallar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño laboral contraproducente en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. El resultado hallado mostró que al ser la significación menor a .050 se concluye que sí hay correlación entre las variables, la cual es positiva baja. Es decir que, a mayor carga de trabajo, hay mayor desempeño contraproducente, siendo este vínculo entre ambas variables débil. Estos resultados se sustentan en lo mencionado por Gonzales & Gutiérrez (2006) quienes señalan como uno de los efectos de la carga de trabajo algunos comportamientos no adecuados en los que los colaboradores recaen como beber alcohol, fumar, consumir café o comer en exceso, esto debido a la percepción de una alta carga de trabajo. Esto se sustenta en la teoría del apoyo social de Johnson y Hall (1988), que habla del doble efecto, donde el apoyo social bajo que percibe el trabajador se convierte en un factor de riesgo; es decir, en un ambiente de trabajo donde hay poco apoyo social (por ende, la carga de trabajo aumenta), hay más riesgo de alta tensión entre los compañeros de trabajo, es así que la poca cantidad de vínculos sociales y el poco nivel de apoyo que se recibe de parte del equipo de trabajo, aumenta la probabilidad de tener un desempeño contraproducente.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO. El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. Fue así que, los resultados hallados encontraron que sí hay correlación entre las variables (<0.50), siendo esta correlación negativa baja ($Rho=-.251^{**}$). Es decir que, en aquellos colaboradores que presenten mayor carga de trabajo, existe menor desempeño laboral individual, siendo este vínculo entre ambas variables débil.

SEGUNDO. El primer objetivo específico fue determinar la correlación de la carga de trabajo y la dimensión desempeño de la tarea en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. El resultado hallado mostró que al ser la significación menor a $.050$ se concluye que sí hay correlación entre las variables, la cual es negativa baja; es decir que, en aquellos colaboradores que presenten mayor carga de trabajo, existe menor desempeño de la tarea, siendo este vínculo entre ambas variables débil.

TERCERO. El segundo objetivo específico fue describir la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño contextual en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. El resultado hallado mostró que al ser la significación mayor a $.050$ se concluye que no hay correlación entre las variables, aceptándose así la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis de investigación.

CUARTO. El tercer objetivo específico fue detallar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño laboral contraproducente en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023. El resultado hallado mostró que al ser la significación menor a $.050$ se concluye que sí hay correlación entre las variables, la cual es positiva baja. Es decir que, a mayor carga de trabajo, hay mayor desempeño contraproducente, siendo este vínculo entre ambas variables débil.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la empresa implementar programas como un plan de capacitación anual, donde se explique detalladamente las funciones que ejercerá cada personal de las áreas, brindando conocimientos de técnicas de ventas y actualizaciones que le permitan alcanzar su cuota de venta, capacitándolos para que tengan dominio de sus responsabilidades y puedan tener control sobre ello.

SEGUNDA: Respecto a la carga laboral, la empresa deberá realizar actividades mensuales de mejora del clima laboral para la integración con el fin de aumentar el trabajo en equipo y que el desempeño de la tarea se potencie, unido a la ejecución de pausas activas diarias durante la jornada laboral para liberar la percepción de carga de trabajo.

TERCERA: Crear un programa de incentivos, para que los trabajadores perciban interés de sus empleadores y sobre todo reconocimiento a las labores y entrega que tienen hacia su trabajo, y con ello fomenten mayor proactividad en la ejecución de sus actividades, complementando con la apertura de talleres de desarrollo personal y crecimiento profesional.

CUARTO: Generar mayor identidad corporativa en los trabajadores, por medio de campañas de concientización tanto lúdicas, vivenciales y experienciales, donde todos compartan sus opiniones tanto positivas como negativas en un ambiente seguro de críticas, dándoles así la oportunidad de liberarse, para poder crear un ambiente catártico, de tal manera que el contenido vertido pueda servir de información para subsanar las deficiencias de la empresa, garantizando el anonimato o confidencialidad de los datos.

REFERENCIAS

Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Segunda edición. Madrid, España: CIS.

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Calderón De la Cruz, G. A., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jiménez-Clavijo, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 21(3), 123-127. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>

Carbajal, H., Chaca, M., & Requena, H. (2019). Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N 08 de Cañete. *Innova Shinambo*, 1(1), 76-85. <http://51.222.120.103/index.php/EDUCACION/article/view/24>

Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O. & Ayed, A. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, 63(5), 277-286. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2013.07.002>

Cicchetti, D., & Nelson, L. (1994). Re-examining threats to the reliability and validity of putative brain-behavior relationships: new guidelines for assessing the effect of patients lost to follow-up. *Journal of clinical and experimental neuropsychology*, 16(3), 339-343. <https://doi.org/10.1080/01688639408402644>

Cruz, M. L., Chaves, M. Y., Barcellos, R. C., Almeida, L., de Oliveira, I. A., & Jorge, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52-64. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192010000100009&script=sci_arttext

De Miguel, J., Gallardo, I., Horcajo, J., Becerra, A., Aguilar, P., & Briñol, P. (2009). El efecto del estrés sobre el procesamiento de mensajes persuasivos. *Revista de Psicología Social*, 24(3), 399-409. <https://doi.org/10.1174/0213474097890505978>

Del Perú, C. D. P. (2017). *Código de ética del psicólogo peruano*. Lima: Consejo directivo nacional.

Gallardo, M. I. G., Herrán, J. W., & Carrera, G. J. (2019). Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. *Revista Científica*

- Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Gil-Monte, P. R. (2014). Manual de Psicología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales. Primera edición. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2016). La Bateria UNIPSIICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 19(2), 86-94. doi: 10.12961/apr.2016.19.02.2
- Gil-Monte, P. R., & García-Jueas, J. A. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>
- González, E. L., & Gutiérrez, R. E. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista latinoamericana de psicología*, 38(2), 259-270. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342006000200003&script=sci_arttext
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1 (enero-junio)), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). Metodología de la investigación. 4ta Edición. México: McGraw-Hill
- Hyrkäs, K., Appelqvist-Schmidlechner, K & Oksa, L. (2003). Validating an instrument for clinical supervision using an expert panel. *International Journal of nursing studies*, 40 (6), 619 -625. [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(03\)00036-1](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(03)00036-1)
- Johnson, J. & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78(10), 1.336-1.342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., & Van der Beek, A. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire.

Journal of Occupational and Environmental Medicine, 331-337.
<https://www.jstor.org/stable/48500406>

- Koopmans, L., Bernaards, CM, Hildebrandt, VH, Schaufeli, WB, De Vet, HC y Van Der Beek, AJ (2011). Marcos conceptuales del desempeño laboral individual: una revisión sistemática. *Revista de medicina ocupacional y ambiental*, 856-866. DOI:10.1097/JOM.0B013E318226a763
- Larico, E., Machaca, D., Condori, L., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 179.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>
- Llanos, M., & Caicedo, C. (2022). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil. *ECA Sinergia*, 13(1), 33-57.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i1.3315
- Máynez, A. I., & Cavazos, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación administrativa*, 50(128).
<https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Decimotercera edición. México: McGraw-Hill.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022). La salud mental en el trabajo.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Páez, R., Santamaría, H., Albán, M., Albán, G., & Landeta, L. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *Uda akadem*, (7), 8-27.
<https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi7.368>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (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.
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., & Cueto, R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Saldaña, J. P. C., & De Los Godos, L. A. A. (2010). *Metodología de la investigación científica en postgrado*. Lima, Perú :Lulu. com.
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & gestión*, (32), 54-82.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?
pid=S1657-62762012000100004&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100004&script=sci_arttext)

Siegrist, Johannes (1996). *Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo/baja recompensa*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi:10.1037/1076-8998.1.1.27>

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?
pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

Villacres, I., & Velásquez, M. (2022). Estudio de la carga laboral en el desempeño de trabajo del personal operativo del cuerpo de bomberos del Cantón Quevedo. *Sapientia: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(7), 197-214. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i7.532>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Carga de Trabajo y Desempeño Laboral en Asesores Comerciales de una Empresa Privada de Lima Metropolitana, 2023								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Carga de Trabajo					
<p>¿Qué relación existe entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Específicas: Identificar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño de la tarea. Describir la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño contextual Detallar la relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño laboral contraproducente.</p>	<p>General: Existe relación significativa entre la carga de trabajo y el desempeño laboral en asesores comerciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Específicas: Existe relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño de la tarea. Existe relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño contextual. Existe relación entre la carga de trabajo y la dimensión desempeño laboral contraproducente.</p>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores		
			Carga de Trabajo	Situaciones Duras Hacer varias cosas Complicarse en el trabajo Relajado Tiempo suficiente Trabajo difícil	1	0= Nunca 1=Raramente 2=A veces 3= Frecuentemente 4=Muy frecuentemente		
					2			
					3			
					4			
					5			
					6			
			Variable 2: Desempeño Laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores		
			Desempeño de la tarea	Planificación y organización de trabajo Tomar la iniciativa	1,2,3,4	1= Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi Siempre 5=Siempre		
5,9								
Desempeño contextual	Actualizar conocimientos laborales Ser creativo Asumir tareas desafiantes Cooperar con otros	6						
		7						
		8						
10								
Desempeño laboral contraproducente	Mostrar excesiva negatividad	11.12.13.14						

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
CARGA DE TRABAJO	Gil-Montes (2008) comprende el concepto de carga laboral de dos formas: cuantitativa, la cual hace referencia a la cantidad en exceso de trabajo que es asignada a una persona esperando que se ejecute en un plazo mínimo de tiempo, mientras que la cualitativa se relaciona con la dificultad de las actividades asignadas y la magnitud de procesamiento de información en ese lapso de tiempo.	La variable fue medida por la Escala de Carga de Trabajo (ECT) de Gil-Monte (2016), donde se utilizó la adaptación peruana de la Escala de Carga de Trabajo (ECT) de Calderón-De la Cruz et al. (2018). Se caracteriza por ser unidimensional.	Carga de Trabajo	Situaciones Duras Hacer varias cosas Complicarse en el trabajo Relajado Tiempo suficiente Trabajo difícil	1	Ordinal 0= Nunca 1=Raramente 2=A veces 3= Frecuentemente 4=Muy frecuentemente
					2	
					3	
					4	
					5	
					6	
DESEMPEÑO LABORAL	Koopmans, et al. (2014) definen el desempeño laboral individual como aquellas acciones o conductas importantes que cooperan en conseguir los objetivos laborales.	La variable fue medida por la escala denominada Individual Work Performance Questionnaire, la cual fue elaborada originalmente por Koopmans, et al. (2014). Se utilizo la adaptación peruana de la escala Individual Work Performance Questionnaire por Gerald, L. (2022) que parte de la versión española de Ramos-Villagrana et al. (2019).	Desempeño de la tarea	Planificación y organización de trabajo Tomar la iniciativa Actualizar conocimientos laborales Ser creativo Asumir tareas desafiantes Cooperar con otros Mostrar excesiva negatividad	1,2,3,4	Ordinal 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
			Desempeño contextual		5,9	
			Desempeño laboral contraproducente.		6	
					7	
	8					
	10					
	11.12.13.14					

Anexo 3: Escala de Carga de Trabajo (ECT)

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

0	1	2	3	4
Nunca	Raramente: algunas veces al año	A veces: algunas veces al mes	Frecuentemente: algunas veces por semana	Muy frecuentemente: todos los días

1) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?	0	1	2	3	4
2) ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	0	1	2	3	4
3) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?	0	1	2	3	4
4) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	0	1	2	3	4
5) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	0	1	2	3	4
6) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	0	1	2	3	4

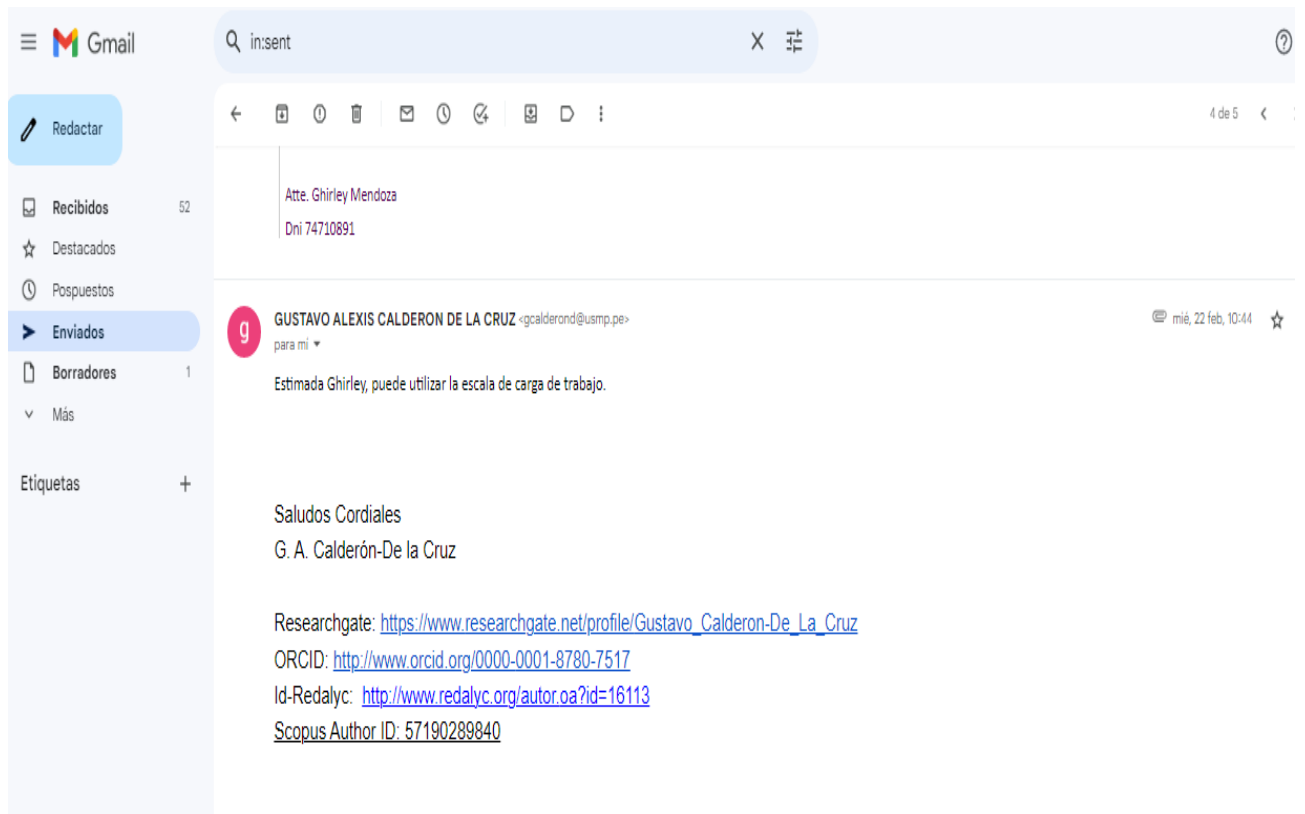
Anexo 4: Escala de Desempeño Laboral Individual

Estimado(a) colaborador(a) reciba un cordial saludo. Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión:

Marque con una "X" según la escala siguiente: Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
02	He sido capaz de establecer prioridades.					
03	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
04	He gestionado bien mi tiempo.					
05	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
06	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
07	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas					
08	He asumido responsabilidades adicionales					
09	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Anexo 5: Autorización de la Escala de Carga de Trabajo (ECT)



The image shows a Gmail interface with a search bar at the top containing "in:sent". The left sidebar includes navigation options: "Redactar", "Recibidos" (52), "Destacados", "Pospuestos", "Enviados" (highlighted), "Borradores" (1), "Más", and "Etiquetas" (+). The main content area displays an email from "GUSTAVO ALEXIS CALDERON DE LA CRUZ" (gcalderond@usmp.pe) to "Ghirley Mendoza" (Dni 74710891) on Wednesday, February 22, 10:44. The email body contains the following text:

Atte. Ghirley Mendoza
Dni 74710891

GUSTAVO ALEXIS CALDERON DE LA CRUZ <gcalderond@usmp.pe>
para mi

Estimada Ghirley, puede utilizar la escala de carga de trabajo.

Saludos Cordiales
G. A. Calderón-De la Cruz

Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Gustavo_Calderon-De_La_Cruz
ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0001-8780-7517>
Id-Redalyc: <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=16113>
Scopus Author ID: 57190289840

Anexo 6: Autorización de la Escala de Desempeño Laboral Individual

SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA UTILIZAR LA ESCALA DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL Recibidos x

Ghirley Mendoza lun, 30 ene, 23:07 ☆
Buenos noches, Mi nombre es Ghirley Mendoza Rejas soy egresada de la carrera de psicología de la universidad Inca Garcilaso de la Vega. Actualmente realizaré un

Luis Alberto Geraldo Campos <luis.geraldo@upeu.edu.pe> mar, 31 ene, 17:28 ☆ ↶ ⋮
para mí ▾

Buenas tardes estimada Ghirley,

Agradecer tu interés en considerar la escala de desempeño laboral individual adaptada al contexto peruano. Desde ya cuentas con mi autorización para utilizar la escala elaborada originalmente por Koopmans, L. (Linda), la versión adaptada está en el apéndice del artículo <https://doi.org/10.15381/rinyp.v25i1.21920>; en ese sentido, agradezco puedas citar y dar los créditos también a Linda. Copio el manual que me compartió Koopmans y el artículo que fue traducido al español (ver Appendix <https://doi.org/10.5093/ijwo2019a21>); también cítalos

Espero te pueda ser útil para el desarrollo de su investigación.

¡Éxitos!

Anexo 7: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Carga de Trabajo

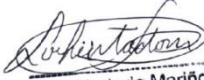
Nº	Indicador	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Carga de Trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Situaciones Duras	1) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?	x		x		x		
2	Hacer varias cosas	¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	x		x		x		
3	Complicarse en el trabajo	3) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?	x		x		x		
4	Relajado	4) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	x		x		x		
5	Tiempo suficiente	5) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	x		x		x		
6	Trabajo difícil	6) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	x		x		x		

[Handwritten Signature]
 Centro de Psicología Jurídica
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 16893

Anexo 8: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Carga de Trabajo

Nº	Indicador	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Carga de Trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Situaciones Duras	1) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?	x		x		x		
2	Hacer varias cosas	¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	x		x		x		
3	Complicarse en el trabajo	3) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?	x		x		x		
4	Relajado	4) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	x		x		x		
5	Tiempo suficiente	5) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	x		x		x		
6	Trabajo difícil	6) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	x		x		x		


 Joél Hurtado Mariño
 PSICÓLOGO
 CP#P 19877

Anexo 9: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Carga de Trabajo

Nº	Indicador	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Carga de Trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Situaciones Duras	1) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?	x		x		x		
2	Hacer varias cosas	¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	x		x		x		
3	Complicarse en el trabajo	3) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?	x		x			x	
4	Relajado	4) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	x		x			x	
5	Tiempo suficiente	5) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	x		x		x		
6	Trabajo difícil	6) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	x		x			x	




 Prof. D. Miguel Cho A.
 C.A. 1971

Anexo 10: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Carga de Trabajo

Nº	Indicador	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Carga de Trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Situaciones Duras	1) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?	x		x		x		
2	Hacer varias cosas	¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	x		x		x		
3	Complicarse en el trabajo	3) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?	x		x		x		
4	Relajado	4) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	x		x		x		
5	Tiempo suficiente	5) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	x		x		x		
6	Trabajo difícil	6) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	x		x		x		



 Mg. Jde J. Saenz Torres
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 22210

Anexo 11: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

Nº	Indicador	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias /Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Desempeño de la tarea			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Planificación y organización de trabajo	1.He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	x		x		x		
2		2.He sido capaz de establecer prioridades.	x		x		x		
3		3.He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	x		x		x		
4		4.He gestionado bien mi tiempo.	x		x		x		
Dimensión 2: Desempeño contextual			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	-Tomar la iniciativa -Actualizar conocimientos laborales -Ser creativo -Asumir tareas desafiantes -Cooperar con otros	5.Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	x		x		x		
		9.He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	x		x		x		
2		6.He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	x		x		x		
3		7.He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	x		x		x		
4		8.He asumido responsabilidades adicionales	x		x		x		
5		10. He participado activamente en reuniones y/o consultas	x		x		x		

Dimensión 3: Desempeño laboral contraproducente			Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Mostrar excesiva negatividad	11. He empeorado los problemas del trabajo.	x		x		x	
2		12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	x		x		x	
3		13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	x		x		x	
4		14. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	x		x		x	



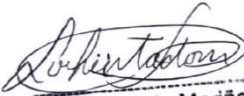
Gabriela Ramos
 Gabriela Ramos Gabriela Cordero
 PSICÓLOGA
 C.P.N. 16893

Anexo 12: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

Nº	Indicador	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias /Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Desempeño de la tarea			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Planificación y organización de trabajo	1.He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	x		x		x		
2		2.He sido capaz de establecer prioridades.	x		x		x		
3		3.He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	x		x		x		
4		4.He gestionado bien mi tiempo.	x		x		x		
Dimensión 2: Desempeño contextual			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	-Tomar la iniciativa -Actualizar conocimientos laborales -Ser creativo -Asumir tareas desafiantes -Cooperar con otros	5.Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	x		x		x		
		9.He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	x		x		x		
2		6.He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	x		x		x		
3		7.He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	x		x		x		
4		8.He asumido responsabilidades adicionales	x		x		x		
5		10. He participado activamente en reuniones y/o consultas	x		x		x		

Dimensión 3: Desempeño laboral contraproducente			Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Mostrar excesiva negatividad	11. He empeorado los problemas del trabajo.	x		x		x	
2		12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	x		x		x	
3		13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	x		x		x	
4		14. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	x		x		x	


 Joél Hurtado Mariño
 PSICÓLOGO
 CPsP 19677

Anexo 13: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

Nº	Indicador	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias /Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Desempeño de la tarea			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Planificación y organización de trabajo	1.He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	x		x		x		
2		2.He sido capaz de establecer prioridades.	x		x		x		
3		3.He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	x		x		x		
4		4.He gestionado bien mi tiempo.	x		x		x		Especificar en el tiempo de trabajo
Dimensión 2: Desempeño contextual			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	-Tomar la iniciativa	5.Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	x		x			x	Al finalizar mis tareas, empiezo otras nuevas actividades por iniciativa propia
	-Actualizar conocimientos laborales	9.He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	x		x		x		
2	-Ser creativo	6.He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	x		x		x		
3	-Asumir tareas desafiantes	7.He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	x		x		x		He propuesto soluciones adecuadas ante los problemas presentados en mi trabajo

4	-Cooperar con otros	8.He asumido responsabilidades adicionales	x		x		x		Agregar "adicionales a mi trabajo"
5		10. He participado activamente en reuniones y/o consultas	x		x		x		
Dimensión 3: Desempeño laboral contraproducente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Mostrar excesiva negatividad	11. He empeorado los problemas del trabajo.	x		x			x	
2		12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	x		x			x	Me he desmotivado por centrarme en aspectos negativos del trabajo
3		13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo		x		x	x		He criticado y cuestionado con mis compañeros sobre los aspectos negativos del trabajo
4		14.He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.		x		x	x		He criticado y cuestionado con otras personas los problemas de mi trabajo



[Handwritten Signature]
 Psic. D. Milagro Cho A.
 C.V. 2011

Anexo 14: Juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

Nº	Indicador	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias /Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Desempeño de la tarea			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Planificación y organización de trabajo	1.He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	x		x		x		
2		2.He sido capaz de establecer prioridades.	x		x		x		
3		3.He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	x		x		x		
4		4.He gestionado bien mi tiempo.	x		x		x		
Dimensión 2: Desempeño contextual			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	-Tomar la iniciativa -Actualizar conocimientos laborales -Ser creativo -Asumir tareas desafiantes -Cooperar con otros	5.Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	x		x		x		
		9.He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	x		x		x		
2		6.He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	x		x		x		
3		7.He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	x		x		x		
4		8.He asumido responsabilidades adicionales	x		x		x		
5		10. He participado activamente en reuniones y/o consultas	x		x		x		

Dimensión 3: Desempeño laboral contraproducente			Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Mostrar excesiva negatividad	11. He empeorado los problemas del trabajo.	x		x		x	
2		12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	x		x		x	
3		13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	x		x		x	
4		14. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	x		x		x	


 Mg. Jde J. Saenz Torres
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 22210

Anexo 15

Tabla 5

Confiabilidad de la Escala de Carga de Trabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	6

Tabla 6

Confiabilidad de la Escala de Desempeño Laboral Individual

Variable y Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° ítems
Desempeño Laboral Individual	,888	14
Desempeño de la Tarea	,592	4
Desempeño Contextual	,880	6
Desempeño Contraproducente	,840	4