



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Programa de carga laboral efectiva para incrementar la satisfacción
laboral en un centro de educación técnico productiva de Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Reyes Perez, Lisseth Yvonn (orcid.org/0009-0009-8730-3891)

ASESORES:

Mg. Barrera Correa, Angie Carol (orcid.org/0000-0003-1406-9706)

Mg. Benites Aliaga, Ricardo Steiman (orcid.org/0000-0002-8819-1651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a quien me ha dado la vida, mi madre, a mis angelitos en el cielo, mis abuelos ¡Esto es para Ustedes! Y finalmente a quienes llenan mi vida, Santiago mi hijo, el amor más grande y puro que Dios me regaló y Giancarlo, mi compañero de vida, gracias por nunca dejarme caer. ¡Los amo!

Lisseth

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme en esta investigación. A mi asesora Angie Barrera Correa y mis profesores por su constante apoyo para desarrollar la presente tesis. Al fundador del CETPRO que se investiga en este estudio, por permitir realizar la investigación en la misma. A los trabajadores de la institución por colaborar con la información de recojo de datos de campo, indispensable para la investigación. A mis compañeros de maestría: por haber compartido su amistad, experiencias y conocimientos para el desarrollo del presente trabajo.

El autor



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARRERA CORREA ANGIE CAROL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Programa de Carga Laboral Efectiva para Incrementar la Satisfacción Laboral en un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo, 2023", cuyo autor es REYES PEREZ LISSETH YVONN, 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.

TRUJILLO, 20 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARRERA CORREA ANGIE CAROL DNI: 18157883 ORCID: 0000-0003-1406-9706	Firmado electrónicamente por: ABARRERAC el

Código documento Trilce: TRI – 0703030



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, REYES PEREZ LISSETH YVONN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Programa de Carga Laboral Efectiva para Incrementarla Satisfacción Laboral en un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo, 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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
LISSETH YVONN REYES PEREZ DNI: 46425945 ORCID: 0009-0009-8730-3891	Firmado electrónicamente por: LREYESP2 el 20-12- 2023 18:12:43

Código documento Trilce: TRI - 0703050

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	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	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023.....	30
Tabla 2: Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Horario laboral) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023.....	31
Tabla 3: Nivel de Satisfacción Laboral (Beneficios Corporativos) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023.....	32
Tabla 4: Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Salarios) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023.....	33
Tabla 5: Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Clima Laboral) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo del año 2023	30
Figura 2: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Horario laboral) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo del año 2023	31
Figura 3: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Beneficios corporativos) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023	32
Figura 4: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Salarios) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023.....	33
Figura 5: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Clima Laboral) en los colaboradores de un CETPRO de Trujillo en el año 2023	34

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el efecto que generará un Programa de Carga Laboral Efectiva en la Satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023. El tipo de investigación fue aplicada, con enfoque cuantitativo, de naturaleza descriptiva, con diseño pre experimental, explicativo y tuvo corte transversal; la muestra estuvo conformado por 26 colaboradores; la técnica aplicada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, el mismo que se aplicó como pretest y posttest a un mismo objeto de estudio. Los resultados descriptivos muestran que según en el Pre Test del Nivel de Satisfacción Laboral que se aplicó, el 80.77% poseía un nivel bajo, mientras que el 19.23% poseía un nivel medio. Sin embargo, posterior a la implementación del programa se aplicó el Post Test en el cual se mostró que el 76.92% posee un nivel medio, mientras que el 23.08% posee un nivel alto. Finalmente se concluyó en que el Programa de Carga Laboral Efectiva produce un efecto significativo, alto y positivo en la satisfacción laboral de un CEPTRO de Trujillo, 2023.

Palabras clave: Carga laboral, satisfacción de los trabajadores, estrés laboral, presión laboral, clima laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the effect that an Effective Workload Program will generate on the job satisfaction of the collaborators of a CETPRO in Trujillo, 2023. The type of research was applied, with a quantitative approach, descriptive in nature, with a pre-experimental design. , explanatory and had a cross section; The sample was made up of 26 collaborators; The technique applied was the survey and the questionnaire as an instrument, which was applied as a pretest and posttest to the same object of study. The descriptive results show that according to the Pre Test of the Level of Job Satisfaction that was applied, 80.77% had a low level, while 19.23% had a medium level. However, after the implementation of the program, the Post Test was applied, which showed that 76.92% have a medium level, while 23.08% have a high level. Finally, it was concluded that the Effective Workload Program produces a significant, high and positive effect on the job satisfaction of a CEPTRO in Trujillo, 2023.

Keywords: Workload, worker satisfaction, work stress, work pressure, working environment.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un componente esencial para el desarrollo de toda organización; ya que, una corporación que alcanza importantes niveles de satisfacción entre sus colaboradores posee mayores beneficios y rentabilidad (Díaz et al., 2023). A nivel mundial se han realizado diversos estudios que han demostrado el impacto de la carga laboral en la satisfacción del personal del sector educativo. Y, por lo tanto, brindan recomendaciones útiles para lograr la satisfacción de los docentes con la educación (Ramos et al., 2020). Del mismo modo González (2020) explica que la satisfacción de los docentes respecto con el clima organizacional de cada centro está muy relacionada con el sistema educativo de cada país y la importancia que en este le brinden al clima laboral y a la satisfacción de su equipo humano.

Así también, Costa et al. (2021) en su estudio realizado a profesores de diversos colegios de Brasil, observaron una correspondencia significativa entre la satisfacción laboral y las variables motivacionales en el trabajo, concluyendo que mientras mayores sean los niveles de satisfacción laboral, mayor también será el desempeño laboral de dichos profesores.

Además, otros estudios también nos mostraron la importancia que tiene para los colaboradores del sector educativo, la existencia de ciertos factores laborales, como: Retroalimentación, recompensas, salario justo y beneficios sociales; puesto que, esto les hará sentirse más satisfechos y dispuestos a dedicarse a su trabajo (Hinojosa, 2021). Así como también, Fernandes et al. (2022) afirma que los factores como el liderazgo, aumento de salarios y posibilidad de ascensos son determinantes para lograr una satisfacción laboral. En tal sentido, otra investigación nos habla también de lo importante que es, generar conciencia en los directivos de diversas Instituciones, con respecto a la mejora de los factores que incrementan, tanto el nivel de satisfacción, como el compromiso que el colaborador tiene con su organización (Mora et al., 2022).

En estudios revisados a nivel nacional se encontró también, que el triunfo de una organización en general está delimitado por el equipo humano que lo conforma,

y es por esta razón que, todas las organizaciones deben promover acciones que fidelicen a sus equipos humanos a través de la preocupación por sus necesidades y la experiencia de un clima laboral óptimo que permita un buen desempeño y crecimiento profesional (Valero et al, 2022). Puesto que, ante la pandemia por COVID-19 se implementaron medidas de restricción para frenar los contagios, entre ellas, el cierre de varias instituciones. Con el fin de asegurar la continuidad educativa, se dio paso a la educación virtual; sin embargo, muchos docentes sobrecargaron sus recursos para lidiar con tal demanda, al no encontrarse preparados (Santa Cruz et al, 2022). Y como consecuencia, dada la suma de limitaciones, se mostró un aumento de estrés laboral, desarrollando en el personal emociones como frustración, irritabilidad, desgano y problemas de comunicación (Rodríguez et al, 2022). Frente a esto, Matanbanchoy et al. (2020) en su investigación identificaron también como hecho problemático, la forma en la que se brindan las condiciones laborales en cada organización; ya que, estas son factores que pueden causar estrés laboral y a su vez afectar procesos como el clima en las instituciones educativas y por ende la satisfacción laboral. Otro factor que también se considera determinante para la satisfacción de los colaboradores del sector educativo es la carga laboral académica a la que están expuestos los docentes; puesto que, a mayor carga de funciones, se muestra un déficit en el desempeño y la calidad educativa que le brindan al alumno. (Challco & Robles, 2019)

Así mismo, referente al tema que explica la realidad de la investigación, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2023) afirma que el exceso de jornada laboral y el tiempo insuficiente de descanso y recuperación también afectan la satisfacción laboral, ya que pueden perjudicar a los trabajadores en su salud y aumentar los riesgos laborales. En muchas partes del mundo existe una correlación significativa entre salarios bajos y horas de trabajo excesiva; ya que, las largas jornadas laborales no permiten a los empleados descansar lo suficiente, cumplir con sus obligaciones familiares y participar en la vida social. Por lo cual Castañeda et al. (2022) nos advierte nuevamente sobre la excesiva importancia que tiene el gestionar correctamente las condiciones de los trabajadores del sector educativo con el objetivo de crear ambientes de trabajo idóneos, que no solo los impacten a ellos sino también a los alumnos; puesto que, son ellos los que terminan siendo

impactados en el aspecto académico y en el servicio en general que reciben por parte de sus docentes. Así mismo es importante recordar la importancia que el colaborador le brinda a factores como: El tipo de empleo que tiene, el tipo de sueldo que percibe, las oportunidades laborales que ponen a su disposición, el tipo de supervisión que aplican en su centro de labores y el clima laboral que en este se experimenta. (Alarcón et al., 2017)

Sin embargo, en esta investigación, pudimos dejar en evidencia como la satisfacción laboral en el sector educativo ha venido siendo impactada de manera negativa por la carga laboral, tal como se observó en la realidad que estudiamos en un CEPTRU ubicado en la ciudad de Trujillo, mismo que cuenta con un total de 26 colaboradores y en el cual se evidenciaron problemas como: Exceso de horas de trabajo, sobre carga de funciones al personal, falta de capacitación y de incentivos de productividad, falta de transparencia y formalidad en los salarios y falta de oportunidades de desarrollo profesional. Por lo cual los colaboradores sienten una sobrecarga de trabajo, obteniendo como resultado un gran nivel de insatisfacción. Por último, después de describir el contexto del problema, se procedió a formular el siguiente problema principal:

¿Cuál es el efecto del Programa de Carga Laboral Efectiva, con respecto al incremento de la Satisfacción Laboral en un CETPRO de Trujillo, 2023?, y como problemas secundarios: ¿Cómo influye la carga física en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023?, ¿Cómo influye la carga mental en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023?, ¿Cómo influye la presión laboral en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023? Y ¿Cómo influye el estrés laboral en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023?

El estudio se justificó a nivel de su relevancia social, dado que, a partir de los hallazgos de investigación, los principales beneficiarios fueron los colaboradores de dicho Centro de Educación Técnico Productiva, en Trujillo; puesto que al explicar el posible efecto que tuvo el programa de carga laboral efectiva, en la satisfacción de los colaboradores; se contribuyó con la revisión del Manual de Organización y Funciones de la Empresa, así como a la revisión de las políticas

que la Empresa aplica hacia sus empleados. Además, a nivel práctico, se concluyó la investigación proponiendo mejoras en la carga laboral actual que poseen dichos colaboradores, con el objetivo de impactar en la satisfacción de estos; puesto que, respecto a esta cuestión, la Organización Mundial del Trabajo (OIT) (2007) afirmó que las jornadas laborales insalubres no deberían ser una opción para incrementar el beneficio de las empresas, ya que, en los principios, contratos y convenios suscritos en el marco de la legislación laboral se enfatiza y estipula que la jornada laboral es de 8 horas y la semana laboral de 48 horas para la realidad de nuestro país. Así mismo en términos de satisfacción laboral, este mismo Organismo internacional también explica que el diseño de un horario de trabajo idóneo beneficia tanto a los empleadores como a los empleados.

A nivel teórico se justificó la investigación con diversos fundamentos teóricos que nos permitieron una mayor comprensión de las variables de investigación, las mismas que fueron medidas posteriormente para la contrastación de hipótesis. Por último, a nivel metodológico se justificó el estudio haciendo uso de metodología estadística, para la cual se utilizaron herramientas e instrumentos de investigación medibles que le aportaron la validez necesaria a la presente investigación.

Por otro lado, en cuanto al objetivo general, se planteó determinar el efecto que generará un Programa de Carga Laboral Efectiva en la Satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023.; y a nivel específico: Determinar en qué medida la carga física influye en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023; determinar en qué medida la carga mental influye en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023; determinar en qué medida la presión laboral influye en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023; determinar en qué medida el estrés laboral influye en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023.

Para finalizar, se formuló como hipótesis general Existe un efecto positivo del programa carga laboral efectiva en la satisfacción laboral de un CETPRO en Trujillo, 2023; y de manera específica: La carga física influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023; la carga mental influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de un

CETPRO de Trujillo, 2023; la presión laboral influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023; el estrés laboral influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO de Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, Alario (2018) en su estudio cuyo propósito fue, conocer el estrés laboral que presentan los profesores de un colegio, la cual se realizó de manera cuantitativa, siendo un estudio no experimental, transversal, de tipo descriptivo. Se trabajó con 54 docentes de dicha Institución, la técnica que se aplicó fue una encuesta con 30 ítems, utilizando el coeficiente de Alpha Cronbach, con una puntuación de 0.92 para medir su confiabilidad. Los resultados arrojaron que los profesores presentan un grado alto de estrés en su trabajo.

Dicho hallazgo se encontró relevante para la investigación; ya que, permitió evaluar el impacto que genera la dimensión estrés laboral, dentro de la realidad de estudio.

También se analizó la investigación de Guadarrama (2019) cuyo objetivo principal fue descubrir la correspondencia entre el estrés laboral y la atención plena en el personal del área académica de una casa de estudios superior en una provincia mexicana, y, a la vez, brindar una alternativa que reduzca el estrés en el trabajo. La investigación fue no experimental, corte transversal y correlacional, se trabajó con 47 colaboradores de la división académica, a los cuales se les administró un cuestionario. Los resultados mostraron que la atención del personal académico de la institución en mención es sustancialmente alta y el estrés al que están expuestos es bajo. En conclusión, se propusieron alternativas que incurrirán en la mejora de atención de los académicos. Sin embargo, se mantendrá bajo análisis. Esta investigación fue relevante para el presente estudio; ya que, brindó datos que permitieron formular la hipótesis de investigación de manera más acertada.

Así mismo, se encontró la investigación de Maldonado (2020) En la que el propósito del estudio fue descubrir la correspondencia de la carga de trabajo en la satisfacción de los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos de una Universidad ecuatoriana. Para el recojo de datos se trabajó con toda la población de esta área, compuesta por 25 personas. Se utilizó como herramienta, el cuestionario. Después de revisar los resultados obtenidos, concluyeron que los colaboradores de la Oficina del Talento Humano (DTH) presentan bajos valores de

satisfacción en los siguientes aspectos: Premiación y salarios, diseño de funciones, igualdad laboral, participación, capacitación, empoderamiento y control, rendimiento, seguridad en el espacio donde labora y distribución del trabajo. La revisión de este estudio fue de relevancia alta; puesto que, sirvió como modelo en la aplicación metodológica de esta investigación; ya que, también se trabajó con la población total.

En la misma línea de investigación, se analizó la investigación de Terán (2021) cuya finalidad fue corroborar el efecto de la COVID-19 en la carga de trabajo del personal docente de una Universidad ecuatoriana. Para la metodología Se trabajó con 103 docentes universitarios de diversas edades y de diversos colegios ecuatorianos que aplican la enseñanza virtual. Para iniciar se les administró un cuestionario para calcular los 6 componentes que contempla el método. Posteriormente se administró un cuestionario para medir la carga mental. Como resultados se logró encontrar que la afectación superior por carga de trabajo está en el grupo de edad de: 55 a 59. Como conclusión se obtuvo que el grupo más impactado por carga y fatiga mental serían los profesores que sobrepasan los 39 años, por actividades de enseñanza virtual. La relevancia de esta investigación se basó en poder relacionar la carga mental con la enseñanza virtual; ya que, en la presente investigación se pretende analizar el mismo contexto.

También se revisó la investigación de Veloz (2022) cuyo objetivo fue conocer el poder que podría tener la carga laboral ocasionada por la gestión de documentos en el performance de los profesores del Centro de Educación básica. El estudio fue transversal y de tipo correlacional. Empleó como técnica la encuesta, para una muestra de 30 docentes. Gracias a los coeficientes de correlación y determinación, se obtuvo como resultado una correlación negativa media, indicando así una correspondencia opuesta entre las dos variables, concluyendo en que el rendimiento docente es afectado medianamente a causa de la carga de trabajo, respecto a la gestión de documentos exigida por el plantel. Por lo expuesto en la investigación encontramos una marcada vinculación entre la carga de trabajo de los docentes y la satisfacción que poseen los mismos dentro de su centro de trabajo. Así mismo, ayudó a corroborar que el desempeño laboral será positivo siempre que los niveles de carga laboral sean los adecuados.

A nivel nacional, se investigó a Luza (2017) cuyo propósito fue conocer la correspondencia del clima organizacional y la satisfacción en la calidad de la educación de diversas Instituciones limeñas. Fue un estudio aplicado y de tipo explicativo, el diseño fue correlacional y a la vez causal. La muestra fue de 130 docentes elegidos aleatoriamente. Como herramienta se realizó un cuestionario con una confiabilidad de 0,81 de coeficiente Alfa de Cronbach. Como resultado del estudio se observó que el grado de relación de las variables clima organizacional y satisfacción sobre la calidad de la educación muestra un grado estadístico significativo ($\chi^2=213,859$; $gl=14$; $p=0.000$). Concluyendo así en que las variables clima y satisfacción laboral pesan significativamente en la calidad educativa de las instituciones analizadas en el estudio. Dicha investigación es importante para este estudio; dado que, permitió corroborar la influencia que tiene el clima laboral para que se logre satisfacción laboral en las organizaciones.

Por otro lado, se revisó la investigación de Alarcón et al. (2017) cuya finalidad primordial consistió en comprender el grado de satisfacción que poseen varias maestras, en diferentes aspectos: Entre ellos, el sueldo, oportunidades de crecimiento, control y clima laboral entre colegas de trabajo. La muestra fue de 44 docentes de nivel inicial del distrito de Nuevo Chimbote, como instrumento de recojo de datos se empleó el test basado en el índice descriptivo del trabajo de J.D.I. de Smith, Kendall y Hulin, mismo que está compuesto por 72 pregunta, medidas en una escala de 0 a 5. Como resultado del análisis estadístico se obtuvo que el 77 % de profesores del nivel inicial reflejan una postura neutra con respecto a la satisfacción que se encuentra en los colegios de Nuevo Chimbote. La investigación concluyó en que las docentes de educación Inicial egresados de la Universidad de Chimbote, evidencian un nivel de satisfacción general en un 34%, aún tienen una postura neutra el 60% y un 6% se observan muy insatisfechos. Este estudio aportó a la investigación apoyando en la medición de una de las variables y tratando de entender el comportamiento de esta.

Así mismo, se tiene la investigación de Aguilar & Quispe (2017) cuyo propósito fue demostrar la correspondencia entre las fuentes de satisfacción y presión laboral de los profesores de una provincia de Puno. El estudio realizado fue correlacional y comparativo, con una muestra que estuvo compuesta por 83

docentes, se aplicó una encuesta que midió el nivel de satisfacción del maestro y la lista de presiones a las que se enfrentan estos. Dicho estudio concluyó demostrando que existe una vinculación inversa entre variables antes mencionadas y se confirmó que las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción de los docentes de dicha provincia. Esta investigación instó a comprobar que la presión laboral es un componente relevante en la satisfacción de los trabajadores de una Institución, razón por la cual el enfoque fue demostrar dicha influencia, dentro del estudio.

Por otro lado, estudiamos a Faya, et al. (2019) cuyo propósito fue conocer la correspondencia existente entre la independencia del colaborador y la satisfacción de los trabajadores de una Institución universitaria. El método que se empleó fue hipotético y deductivo a la vez, se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Se administró una encuesta a 122 trabajadores. Los resultados dejaron ver la correlación directa, con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.651^{**}$ y 0.626^{**} y una significancia (Bilateral) = 0.000 ($p < .05$). Por lo cual se concluyó, que mientras exista autonomía del trabajo, el nivel de satisfacción del colaborador será alto. Por lo expuesto en esta investigación, comprobamos que los colaboradores valoran la confianza y el empoderamiento que les brindan en sus centros de labores y estos son factores que representan satisfacción para ellos.

Acevedo y Contreras (2021) propusieron como objetivo de investigación, demostrar la vinculación existente entre la satisfacción y el rendimiento de trabajo de los profesores con muchas funciones administrativas de una Universidad de Huancayo, la investigación fue descriptiva, correlacional, transversal, se tuvo como muestra a 68 docentes, como resultado se logró evidenciar un nivel alto de correlación positiva entre las variables antes mencionadas, lo que indica que, mientras más alta sea la satisfacción, aumentará también el rendimiento de los docentes con muchas funciones administrativas y se concluyó que existe un nivel de correlación de 0.7126, lo cual refleja una correlación alta, indicando que, mientras más alta sea la satisfacción laboral de los profesores con carga administrativa, se incrementará también el rendimiento en el trabajo. Caso opuesto, si la satisfacción disminuyera, se mostrará un rendimiento bajo. La relevancia de este estudio se fundamentó en la preocupación por evaluar el desempeño laboral

en la realidad del estudio, buscando encontrar dicha relación existente entre ambas variables.

También se tiene a Apaza (2019) cuyo estudio tuvo como finalidad investigar cómo se vinculan las fuentes de presión y la satisfacción laborales en profesores de una Universidad peruana en el 2018. Esta investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Se trabajó con una población de 469 docentes y una muestra constituida por 211 docentes. Como resultado del estudio se encontró que existe vinculación inversa entre las Fuentes de Presión y Satisfacción Laboral en los docentes analizados en el estudio, lo que muestra como conclusión que mientras la Presión para el colaborador es alta, la Satisfacción será baja, asimismo, cuando la Satisfacción se eleve la Presión del colaborador disminuirá. Dicha investigación se consideró un buen aporte al estudio; ya que, permitió analizar como influyen las dimensiones de una de las variables investigadas, sobre la otra.

Lovón, J. (2022) propuso como objetivo de su investigación, determinar la relación entre las variables de la Carga Mental y el Síndrome de Burnout en docentes universitarios. Respecto a la metodología, se evaluó a 92 docentes de diversas facultades de una Universidad arequipeña, quienes por motivo de confinamiento por la aparición de la COVID-19, desarrollan su trabajo de manera virtual. El enfoque es cualitativo no experimental, de tipo descriptivo correlacional, para el recojo de datos se utilizó la encuesta y como instrumentos se utilizaron la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) y el inventario de burnout de Maslach (MBI). Dentro de los resultados se confirmó la relación entre las diversas dimensiones de las variables; dentro de las que sobresalen una relación positiva, entre las dimensiones Demandas Cognitivas y Complejidad de la Tarea de la variable Carga Mental y Agotamiento Emocional de Burnout ($Rho=0,29$, $p<0,01$). Así como una relación positiva de la dimensión Características de la Tarea de la variable Carga Mental y la dimensión Agotamiento Emocional de Burnout ($Rho=0,39$, $<0,001$). Como conclusión se determinó una relación significativa, entre la dimensión Consecuencias para la Salud de Carga Mental y Agotamiento Emocional de Burnout ($Rho= 0,44$, $p<0,001$).

Por último, en el contexto regional se encontró a Vega (2017) donde la finalidad fue evidenciar la correspondencia entre el clima y el rendimiento de los docentes en Entidades Educativas de una localidad de la ciudad de Trujillo. La muestra fue de 100 docentes de distintos colegios de una urbanización trujillana. El estudio fue descriptivo y correlacional. Se aplicó un cuestionario de clima laboral validado por expertos, 0.98 y confiabilidad por, alpha de Cronbach de 0.948. Para el rendimiento de los docentes, se administró una prueba, cuya validez fue de 0.98 y confiabilidad de 0.915. Como resultado, se encontró interrelación media entre el clima institucional y rendimiento docente, así como también interrelación media en todas las dimensiones del clima laboral con el rendimiento docente. Al concluir el estudio se encontró la existencia de correlación positiva entre el clima laboral y el rendimiento docente en las Entidades educativas de una urbanización trujillana.

En cuanto al marco conceptual del estudio, éste se construyó a partir de la descripción de las dos variables que constituyeron la pregunta de investigación. Primero, se inició examinando la variable carga de trabajo. En cuanto a la carga de trabajo, se le definió como la relación entre el nivel de interacción entre las capacidades de un empleado y los requisitos para realizar las tareas asignadas en el desempeño de sus funciones profesionales (Tovalín y Rodríguez, 2011). Si el objetivo es realizar mediciones cuantitativas, se puede determinar la cantidad de tareas que un empleado puede realizar en un tiempo determinado y a través del análisis cualitativo, se puede comprender la complejidad de las funciones que pueden realizar los empleados, así como los recursos necesarios para realizar esa función. Se cree que las cargas de trabajo elevadas pueden provocar estrés y sobrecarga mental debido a las constantes exigencias físicas y mentales del trabajo. Así mismo, en su definición de carga de trabajo, Rengifo (2021) señaló que los dirigentes de las Empresas deben tener en cuenta que una carga laboral inadecuada, da como resultado una falta de participación proactiva de los trabajadores. Por su parte, Calderón et al. (2018) describió la carga de trabajo como la correspondencia entre las necesidades laborales y el nivel de voluntad para realizar tareas en un período de tiempo determinado. Además, trabajar horas extras puede causar estrés a los empleados debido al alto estrés físico y mental.

Según Arana (2023), la carga de trabajo tiene los siguientes aspectos: carga física, carga mental y factores desencadenantes como presión y estrés laboral.

Respecto a la carga física, Chavarría (1986) lo definió como cualquier actividad que provoque gasto energético; Cuanto mayor es la fuerza, más trabajo realiza el músculo humano, lo que significa que la fuerza se puede representar de forma dinámica o estática.

Llaneza (2009) sostuvo que el movimiento muscular es necesario para los movimientos y tareas. Vemos dos tipos de tensión muscular: tensión muscular estática; Es una condición de contracción muscular isométrica prolongada, persistente o prolongada que causa hipoxia y distrofia muscular y es causada por una relajación muscular lenta. El segundo aspecto es la carga mental propuesto por Espinoza (2017), que incluyó diversa información con la que los empleados deben lidiar en las actividades diarias, entre ellas: complejidad de la información, cantidad de información, ambiente de trabajo y otros factores. La velocidad del trabajo y la tecnología utilizada exigen a menudo que los empleados procesen la información recibida durante más tiempo. Así también Morillo (2006) cree que la carga laboral es la presión emocional provocada por las exigencias laborales. Respecto a la tercera dimensión, Eisenberger & Aselage (2009), además de Gardner (2012) refieren que la presión laboral se presenta cuando se refleja la creencia de que el desempeño actual es insuficiente para lograr las metas deseadas. Este sentimiento o pensamiento de insuficiencia puede manifestarse como inseguridad, a menudo relacionada con la ansiedad, y puede producir una variedad de resultados. Además, los dos primeros autores realizaron investigaciones sobre el impacto de las recompensas en la presión del desempeño y propusieron cinco hipótesis para explicar la relación entre los factores de recompensa, la presión del desempeño y los beneficios y la autodeterminación percibida. En tal sentido, Gardner (2012) también cree que la presión por el desempeño puede tener consecuencias tanto positivas y negativas para los colaboradores. Por un lado, crea motivación en el equipo para lograr resultados y, por otro, afecta el rendimiento. Los autores sugieren que cuanto mayor sea la presión, mejor se desempeñará el grupo.

Por el contrario, Ohly y Fritz (2009) apoyaron la idea de que utilizar la presión del tiempo como un desafío estresante conduce a resultados positivos.

Referente a la cuarta dimensión, la Organización Mundial de la Salud citado por Patlan (2019) señaló que el estrés de los empleados es alguna reacción natural que ocurre cuando los empleados están bajo presión y carecen de conocimientos, habilidades o capacidad para realizar estas tareas. Esto les dificulta afrontar las situaciones que surgen. Este sentimiento a menudo conduce a un estado de ansiedad y agitación que dura un período de tiempo, provocando consecuencias mentales y físicas nocivas. En tanto Cevallos et al. (2015) argumentaron que la tensión laboral también está relacionada con factores psicosociales, que se definen como la socialización entre el trabajo, el empleado, el entorno, la satisfacción en el trabajo y las condiciones organizacionales.

Por su parte Clough et al. (2017) definen al estrés como la respuesta fisiológica y conductual de los individuos que intentan adaptarse a factores estresantes internos y externos. El estrés en el trabajo es el resultado de un desequilibrio entre el empleado, su trabajo y la propia organización de la empresa. El estrés ocurre porque los empleados creen que no tienen suficientes recursos para resolver los problemas en el trabajo. Por consiguiente, Toker mencionado por Martínez (2019), considera que el estrés laboral puede afectar a la empresa provocando: aumento del ausentismo, incapacidad para trabajar, lo que resulta en productividad y disminución de la productividad, lo que lleva a mayores costos humanos y financieros. Mientras que para Gutnick et al. (2012) El estrés laboral afecta la creatividad de los empleados y crea dos aspectos psicológicos de la percepción de los empleados, a saber, desafío y amenaza. Además, propusieron un modelo de creatividad bidireccional. Cuando se trata de tareas, esto tiene un impacto positivo y puede mejorar la concentración. Por el contrario, en presencia de amenaza, el efecto es evitar la motivación por la tarea, lo que produce afecto negativo.

Se comenzará ahora a conceptualizar la variable satisfacción laboral y sus dimensiones correspondientes. Para Robbins y Judge (2013) La satisfacción de trabajo es el resultado de la exposición de las personas al trabajo que desempeñan

en organizaciones públicas o privadas y refleja la expresión emocional de los empleados como resultado de cómo perciben el comportamiento de los directivos de la organización. Así también, Cofer (1992) mencionó la opinión de Herzberg de que el interés de un individuo por la innovación en determinadas áreas de su vida y trabajo es una de las formas más importantes y únicas de desempeñar sus funciones, para que una persona obtenga lo que se merece, necesita aumentar su ambición porque es poco probable que las condiciones laborales le satisfagan. La teoría identifica los elementos que causan la satisfacción como la insatisfacción de los docentes con la educación y permite acciones de gestión efectivas que son relevantes en las decisiones de los docentes, el compromiso y la productividad de los miembros en su trabajo. Herzberg proporcionó una lista de elementos que se pueden probar para determinar la satisfacción de los docentes y su relación con cada factor. El liderazgo, las relaciones grupales y la motivación son factores enfatizados por Herzberg que se relacionan con el contenido y el contexto de la enseñanza y, por lo tanto, son relevantes para este estudio.

Para Anaya (2010) La insatisfacción en sí misma puede estar relacionada con bajos niveles de compromiso laboral y falta de capacitación y práctica. En relación con esto, otros estudios (Bobbio y Ramos, 2010; Carrión, 2016) mostraron que las evaluaciones de tareas y las cargas de trabajo adecuadas son factores que promueven la satisfacción, mientras que los salarios bajos conducirán a mayores niveles de insatisfacción. Las dimensiones de esta variable son las siguientes: Horario laboral, beneficios sociales y/o corporativos, salarios y clima laboral. Para empezar a conceptualizar las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, empezaremos abordando la primera que es, horarios laborales, para lo cual mencionamos a Baudraz (1975), citado por Terrones et al. (2022) donde aborda la importancia de diseño de una jornada laboral idónea; ya que, es necesario manejar un sistema de trabajo flexible que fije límites a la jornada laboral mínima diaria y permite también una gran flexibilidad en los periodos de trabajo y descanso. Respecto al estudio de Barney & Elías (2010) sobre arreglos laborales flexibles, la literatura muestra que este tipo de trabajo tiene efectos beneficiosos para reducir el estrés y motivar el trabajo; Es decir, proponen que este tipo de trabajo se puede utilizar para impactar positivamente el desempeño de los empleados en una

variedad de organizaciones porque la autonomía que proviene de los acuerdos de trabajo flexibles también es un factor predictivo de un trabajo menos estresante.

Respecto a la dimensión beneficios sociales, encontramos a las leyes emitidas por el Ministerio de trabajo (2018) donde indica que los principales conceptos de beneficios sociales en el Perú son: dos gratificaciones legales al año, compensación por tiempo de servicio, descanso vacacional anual, asignación familiar y seguro vida ley.

Por su parte, Chiavenato (2010) indica que los beneficios corporativos son privilegios espontáneos brindados por la empresa, ya que no son obligados por ley entre los que incluyen bonos, seguros, préstamos, etc.

Continuando con la conceptualización, se abordará la dimensión salarios. Según Locke, citado por Chiang et al. (2021) creen que la satisfacción laboral y el salario están relacionados con la satisfacción salarial porque depende de la diferencia entre el valor específico del trabajo y las recompensas y promociones recibidas por ese trabajo. Lograr la satisfacción en el desarrollo personal depende de brindar oportunidades de aprendizaje académico, como capacitación, programas y reconocimiento por su trabajo, incluidas valoraciones y evaluaciones significativas. Se debe brindar a los empleados satisfacción con las condiciones físicas, la misma que se refiere a factores físicos e infraestructura como medio para facilitar el desarrollo de funciones, y satisfacción con las políticas administrativas: mencionada a la conveniencia de los horarios de trabajo, lineamientos institucionales o normas que rigen el clima laboral entre los superiores. En ese mismo sentido, Castillo et al. (2013) describe ciertos factores organizacionales, que representan un salario no monetario para el colaborador, como: las excelentes relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, la comunicación, las condiciones de trabajo idóneas, la capacitación y la resolución de problemas.

Por último se conceptualizará a la dimensión clima laboral, para lo cual se citó a Pérez (2020) quien señala que es necesario comprender el estado actual de desarrollo, capacitación y concientización continua de los colaboradores de la organización en función del reconocimiento y las expectativas de desempeño, para así determinar qué aspectos necesitan mejorar y cuáles son las falencias para

capacitación, evaluación de desempeño, gestión de competencias para integrar planes de desarrollo personal. Por el contrario, Pino (2015) sostuvo que, para toda organización, el recurso humano está contemplado como el activo más importante para lograr sus objetivos, por lo tanto, esa organización necesita empleados bien capacitados, que tengan un incentivo para recompensar a la empresa con beneficios, capacitación, satisfacción y mejora laboral.

Así mismo tenemos la posición de Denison (1996), quien afirmó que el término ambiente de trabajo se refiere a “los factores ambientales percibidos por quienes trabajan en la organización mediante un control consciente”. Mientras tanto, Reicher y Schneider (1990) definieron el clima laboral como la imagen que perciben los integrantes de la organización acerca de las políticas y procedimientos formales e informales específicos de una Organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Respecto al tipo de estudio fue aplicado; ya que, tuvo como propósito resolver problemas en el rubro de servicios educativos. Se llama aplicada, dado que, nace para resolver problemas que surgen en la producción y distribución de productos y servicios para cualquier actividad humana (Nieto, 2018).

Así mismo, tiene un enfoque cuantitativo; puesto que, dentro del estudio las hipótesis se establecieron de manera previa, es decir, antes de recolectar y analizar los datos. Posteriormente, dicha recolección se fundamentó en la medición y el análisis con la ayuda de procedimientos estadísticos (Hernández et al., 2016).

Según Ñaupas (2013), el propósito de esta investigación es perfeccionar, mejorar u optimizar las funciones de los sistemas, procesos, normas y reglamentos técnicos existentes basados en los avances de la ciencia y tecnología.

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio fue explicativo; ya que, estuvo orientado a la descripción de eventos, así como a establecer el nivel de correspondencia entre variables; es decir, que la investigación se centró en explicar la ocurrencia de los fenómenos y las condiciones en que estos se manifiestan (Hernández et al., 2016).

Así mismo fue un estudio preexperimental; porque tiene un nivel de control mínimo y se aplicó un diseño de pre test y pos test con un solo grupo. Este diseño consistió en aplicarle a un grupo una prueba anterior al estímulo experimental, después aplicar el tratamiento y finalmente administrarle una prueba posterior al estímulo (Hernández et al., 2016).

Finalmente, el estudio fue de corte transversal; ya que, este diseño recopiló datos solo una vez a la vez. Es como tomar fotografías o radiografías y luego describirlas en estudios; pueden ser exploratorios, de alcance descriptivo y relevantes. Según Manterola et al. (2019) dichos estudios se caracterizan por realizarse en una sola instancia.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Carga laboral

Definición conceptual:

La carga laboral se definió como la interacción entre las habilidades de un empleado y el nivel de estrés al realizar las tareas asignadas mientras realiza las tareas laborales (Tovalín & Rodríguez, 2011).

Definición operacional:

La cuantificación de esta variable se llevó a cabo través de sus dimensiones, las cuales estuvieron concretadas en un cuestionario de Carga Laboral.

En lo que respecta a la definición operacional de la V1: Carga Laboral fue necesario construir el instrumento cuestionario sobre: "Carga Laboral" el cual fue estructurado en base a las dimensiones, con un total de 12 ítems de acuerdo a la escala de Likert:

Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre y Casi siempre.

Las dimensiones tomadas en cuenta en esta variable fueron:

D1: Carga Física

D2: Carga Mental.

D3: Presión Laboral

D4: Estrés Laboral.

Dimensiones e indicadores:

D1: La carga física: Se define como una actividad que requiere movimiento en la que los músculos participan en la realización de una función específica (Llanesa, 2009).

Falta de personal necesario

Funciones adicionales al puesto

Realización de horas extras

D2: La carga mental: Está asociada a elementos psicosociales, entendidos como la socialización entre el trabajo, los colaboradores, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones laborales (Cevallos et al., 2015).

Exceso de carga de funciones

Exceso de horas de trabajo

Exceso de responsabilidades diversas

D3: La presión laboral: Afecta la creatividad de los empleados y crea dos aspectos psicológicos de la percepción de los empleados: desafío y amenaza (Gutnik et al., 2012).

Falta de organización en la delegación de funciones

Presión para la entrega de trabajos

Presión constante para el cumplimiento de objetivos

D4: El estrés laboral: Se definió como las respuestas fisiológicas, mentales y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a factores estresantes internos y externos. El estrés en el trabajo es el resultado de un desequilibrio entre el empleado, su trabajo y la propia organización de la empresa (Clough et al., 2017).

Jefaturas múltiples

Duplicidad de información

Incremento constante de actividades

Escala de medición

La escala que se utilizó fue ordinal de Likert.

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Esta variable estuvo definida como la actitud de la entidad hacia las tareas realizadas dentro de la empresa y está relacionada con el clima organizacional. Por

otro lado, Herzberg encontró que la productividad de las personas está relacionada con la satisfacción que logran vivenciar en su entorno laboral (Gonzales, 2006).

Definición operacional:

La cuantificación de esta variable fue a través de sus dimensiones, las cuales fueron concretizadas en un cuestionario de Satisfacción Laboral.

En lo que respecta a la definición operacional de la V2: Satisfacción Laboral fue necesario construir el instrumento cuestionario sobre: "Satisfacción Laboral" el cual fue estructurado en base a las dimensiones, con un total de 14 ítems de acuerdo a la escala de Likert:

Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre y Casi siempre.

Las dimensiones de la V2: Satisfacción Laboral son:

D5: Horario laboral.

D6: Beneficios corporativos.

D7: Salario.

D8: Clima Laboral.

Dimensiones e indicadores:

D1: Horario de trabajo: Se definió como un sistema que establece un número mínimo de horas de trabajo diarias manteniendo un alto grado de flexibilidad en la determinación de la duración de la jornada de trabajo y los lapsos de descanso (Baudraz, 1957).

Jornada de trabajo

Cumplimiento al horario laboral de acuerdo con el contrato

Manejo del trabajo en feriados, de acuerdo con la ley

D2: Los beneficios sociales y laborales: Son una recompensa por el buen rendimiento de los empleados de la empresa en la organización, ya que les brindarán la mayor y más razonable satisfacción laboral, ya que podrán satisfacer sus necesidades fisiológicas (Retamoso, 2018).

Contrato formal

Gratificación de acuerdo con la ley

Utilidades

Vacaciones

D3: Los salarios: Incluyen diversas asignaciones o beneficios recibidos por los trabajadores dependientes (Montenegro, 1974).

Salario laboral

Pago de horas extras trabajadas

Pago por trabajo en feriados

Entrega de comisiones

D4: El clima laboral: Se definió como la imagen que perciben de los miembros de la organización sobre las políticas y procedimientos formales e informales específicos de la empresa (Reicher y Schneider, 1990).

Capacitación

Escala de premiación

Desarrollo de línea de carrera

Equipo de trabajo comprometido

Equipo de trabajo motivado

Escala de medición

La escala que se utilizó fue ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Ñaupas et al. (2014), una población es un universo que puede tomar la forma de individuos, eventos, sucesos y objetos que se estudian mediante fórmulas estadísticas.

La población son todos los Colaboradores de un centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo, la cual asciende a 26 colaboradores. Estos empleados representan diferentes áreas como: Académico, comercial, limpieza, etc.

Criterios de inclusión

Colaboradores activos de dicho Centro de Educación Técnico Productiva ubicado en la Ciudad de Trujillo.

Criterios de exclusión

Colaboradores que tengan menos de dos semanas de haber ingresado a laborar en dicho Centro de Educación Técnico Productiva ubicado en la Ciudad de Trujillo.

3.3.2. Muestra

La muestra se define como un estrato que representa a la población y poseen características similares (Gandia y Scríbano, 2014).

Para la selección del tamaño de muestra fue el 100% de la población

Según Ñaupas et al. (2014), una muestra representa una porción del universo que incluye características similares. Para esta investigación se tomó como muestra a toda la población; ya que, el total de colaboradores del CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo es de 26 colaboradores.

3.3.3. Muestreo

Para este estudio se utilizó el método del censo para los empleados del Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo: ya que, la población son todos los empleados de dicha Institución, es decir; la cantidad total de 26 empleados; puesto que, la muestra que se empleó para este estudio será la del método censal.

Según Ramírez (1997) describe a la muestra censal como aquella donde todas las unidades son consideradas como muestra de investigación. Es decir, que la población a estudiar se describe como censal por ser a la vez universo, población y muestra.

3.3.4. Unidad de Análisis

Individuos que tengan características similares seleccionados de la población para componer la muestra.

Colaboradores de un centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La recopilación de datos implicó examinar diferentes variables, por ello se utilizó la encuesta, siendo esta, el método cuantitativo más utilizado en el que se recopila información de los individuos mediante formularios, cuestionarios o entrevistas a los encuestados (Grande & Abascal, 2011).

Dentro de este estudio se hizo uso de la herramienta de la encuesta y el cuestionario para el recojo de datos. Según López (2018), como se citó en Galindo (1998), la técnica que se empleó tiene un uso primordial en el estudio de las variables y la forma como se vinculan, con el propósito de entender la forma como se comportan. Para ello se aplicaron los instrumentos del cuestionario cerrado, en las dos variables de la investigación, en base a la escala ordinal tipo Likert, con las siguientes respuestas:

Encuesta de carga Laboral: Nunca (5), Casi nunca (4), A veces (3) y Siempre (2) y Casi siempre (1)

Encuesta de Satisfacción Laboral: Nunca (5), Casi nunca (4), A veces (3) y Siempre (2) y Casi siempre (1)

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, ya que, permite recopilar la información de manera ordenada, con respecto al objeto de estudio, dentro de una población (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la recolección y análisis se aplicaron cuestionarios para medir Carga laboral y Satisfacción Laboral, a fin de recabar datos sobre estas variables.

Para las escalas se utilizó la Escala de Estanones, que es usada para organizar los individuos de estudio en tres niveles según los puntajes parciales y el puntaje total obtenido en el cuestionario.

Se utilizará un cuestionario que permita valorar Carga Laboral donde la escala será de tipo Likert la cual tendrá 12 ítems y con 5 alternativas de respuesta.

La escala que se utilizará será la siguiente:

Malo (Puntuación entre 12 a 34 puntos)

Regular (Puntuación entre 35 a 46 puntos)

Bueno (Puntuación entre 47 a 60 puntos)

Carga Laboral (Dimensión Carga Física)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Malo (Puntuación entre 3 a 6 puntos)

Regular (Puntuación entre 7 a 11 puntos)

Bueno (Puntuación entre 12 a 15 puntos)

Carga Laboral (Dimensión Carga Mental)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Malo (Puntuación entre 3 a 10 puntos)

Regular (Puntuación entre 11 a 13 puntos)

Bueno (Puntuación entre 14 a 15 puntos)

Carga Laboral (Dimensión Presión Laboral)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Malo (Puntuación entre 3 a 7 puntos)

Regular (Puntuación entre 8 a 12 puntos)

Bueno (Puntuación entre 13 a 15 puntos)

Carga Laboral (Dimensión Estrés Laboral)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Malo (Puntuación entre 3 a 8 puntos)

Regular (Puntuación entre 9 a 13 puntos)

Bueno (Puntuación entre 14 a 15 puntos)

Para valorar la variable Satisfacción laboral se utilizará también la escala tipo Likert la cual tendrá 14 ítems y con 5 opciones de respuesta. La escala que se utilizará será la siguiente:

Bajo (Puntuación entre 17 a 39 puntos)

Medio (Puntuación entre 39 a 61 puntos)

Alto (Puntuación entre 61 a 85 puntos)

Satisfacción Laboral (Dimensión Horario Laboral)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Bajo (Puntuación entre 3 a 7 puntos)

Medio (Puntuación entre 7 a 11 puntos)

Alto (Puntuación entre 11 a 15 puntos)

Satisfacción Laboral (Dimensión Beneficios corporativos)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Bajo (Puntuación entre 5 a 11 puntos)

Medio (Puntuación entre 11 a 17 puntos)

Alto (Puntuación entre 17 a 20 puntos)

Satisfacción Laboral (Dimensión Salario)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Bajo (Puntuación entre 4 a 9 puntos)

Medio (Puntuación entre 9 a 14 puntos)

Alto (Puntuación entre 14 a 20 puntos)

Satisfacción Laboral (Dimensión Clima Laboral)

La escala que se utilizará será la siguiente:

Bajo (Puntuación entre 5 a 11 puntos)

Medio (Puntuación entre 11 a 17 puntos)

Alto (Puntuación entre 17 a 20 puntos)

3.4.3. Validez

La validación del cuestionario se realizó mediante el método de juicio de expertos, para el cual fue necesario validar dicho cuestionario por tres expertos en la especialidad de estudio. Puesto que, Hernández et al., (2018) señalan que un instrumento puede ser utilizado luego de examinar su validez y efectividad.

Así mismo, para validar el nivel de confianza del cuestionario de estudio se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para lo cual se realizó un estudio piloto del mismo tamaño de la población a estudiar. Sin embargo, dicho estudio piloto se le aplicó al personal de otro Centro de Educación Técnico Productiva, también ubicado en la ciudad de Trujillo.

Confiabilidad de los instrumentos de medición: Alfa de Cronbach

Resumen del alfa de Cronbach es una media ponderada de las correlaciones entre las variables que componen una escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado). Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de esta y que pueden deducirse la una de la otra.

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem i,

S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y

k es el número de preguntas o ítems.

Cuestionario 1 La confiabilidad el valor es 0.869 por lo tanto el instrumento es confiable y se aplicó al proyecto de investigación.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	12

Cuestionario 2 La confiabilidad el valor es 0.934 por lo tanto el instrumento es confiable y se aplicó al proyecto de investigación.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	17

3.5. Procedimientos

Después de haber diseñado y validado el cuestionario, se procedió a encuestar en dos fases; ya que, se aplicó en la primera fase un pretest y finalmente un postest. En el caso del primero nos sirvió para determinar la carga de trabajo actual de los colaboradores y respecto al postest se utilizó para determinar la carga de trabajo efectiva que debería soportar el empleado para lograr obtener satisfacción laboral. Cabe recalcar que dichas encuestas se aplicaron de manera física y dentro del Centro de Educación Técnico Productiva. Ello permitió, explicar a los encuestados, el objetivo de dicha investigación y la importancia de su participación en el estudio, logrando así obtener el consentimiento de estos, asegurando en todo momento la privacidad de sus datos. Por último, después de haber aplicado las encuestas, se procedió al tratamiento y análisis de datos, mediante el análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Según Hernández (2012) La estadística descriptiva se emplea para elaborar una descripción de las variables. Por lo cual, el estudio de la información se obtuvo utilizando el procedimiento estadístico; construyendo las bases de datos que corresponden a las herramientas empleadas en el estudio, lo cual contiene los datos de registro de la muestra de los 26 colaboradores. Los datos que se obtuvieron de los colaboradores se procesaron utilizando herramientas de apoyo como el software estadístico SPSS versión 26, que nos permitió procesar la información y analizar los resultados para la posterior interpretación del investigador. Además, se utilizó la prueba de hipótesis T de Student para muestras dependientes para calcular la correspondencia entre las variables de estudio Carga Laboral y Satisfacción laboral.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a las consideraciones éticas de este estudio, se tuvo en cuenta el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, el mismo que se centra en el respeto a las personas y la búsqueda de la bondad y la justicia. Como autor de este estudio, me comprometo a realizar experimentos que respeten la dignidad humana, protejan los derechos y el bien de las personas, protejan su integridad física y mental y mantengan la privacidad de su información. Los datos de los participantes fueron anonimizados para evitar la identificación personal, salvo que el participante hubiese dado su consentimiento explícito, de acuerdo con el Código de Ética descrito en el Decreto N° 760-2007/UCV de la Universidad César Vallejo. Cabe destacar que esta investigación se basó en descubrir aspectos destinados a mejorar las condiciones de vida de las personas. Además de cumplir con las normas éticas establecidas por la Universidad César Vallejo, en el capítulo de política antiplagio. Finalmente, se declara que para la realización de esta investigación se utilizaron diversas fuentes de información. Sin embargo, se afirma conscientemente que las citas y fuentes bibliográficas utilizadas en este estudio se aplicaron con precisión de acuerdo con las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, alineándome en todo momento a las normas de redacción de la séptima edición de la APA.

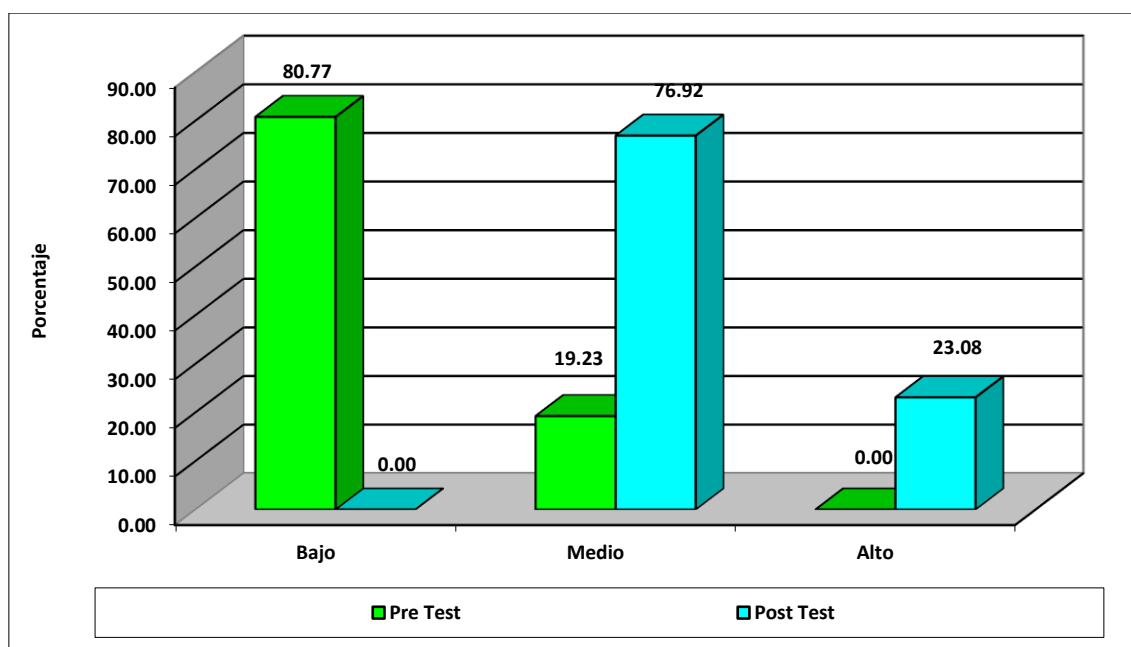
IV. RESULTADOS

Tabla 1: Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023

Nivel de Satisfacción Laboral					
Niveles	Pre Test		Post Test		Fi
	fi	hi%	Fi	hi%	
Bajo	21	80.77	0	0.00	
Medio	5	19.23	20	76.92	
Alto	0	0.00	6	23.08	
Total	26	100.00	26	100.00	

Fuente: Encuesta Aplicada a los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo

Figura 1: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023



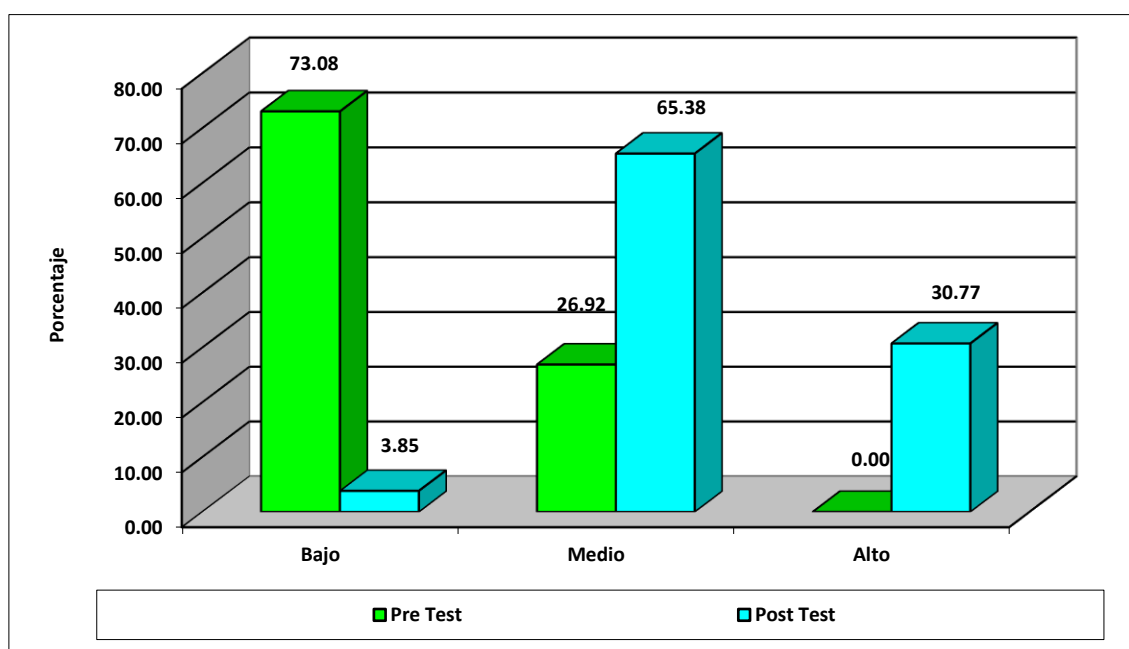
En la Tabla y Figura 1 se observa que los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023 según en el Pre Test del Nivel de Satisfacción Laboral, el 80.77% poseía un nivel bajo (representa a 21 colaboradores), mientras que el 19.23% poseía un nivel medio (representa a 05 colaboradores). Posterior a la implementación del programa se aplicó el Post Test en el cual se mostraba que el 76.92% poseía un nivel medio (representa a 20 colaboradores), mientras que el 23.08% poseía un nivel Alto (representa a 06 colaboradores).

Tabla 2: Nivel de Satisfacción Laboral (dimensión carga física) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023

Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Horario laboral)					
Niveles	Pre Test		Post Test		Total
	fi	hi%	fi	hi%	
Bajo	19	73.08	1	3.85	
Medio	7	26.92	17	65.38	
Alto	0	0.00	8	30.77	
Total	26	100.00	26	100.00	

Fuente: Encuesta Aplicada a los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo

Figura 2: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión carga física) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023



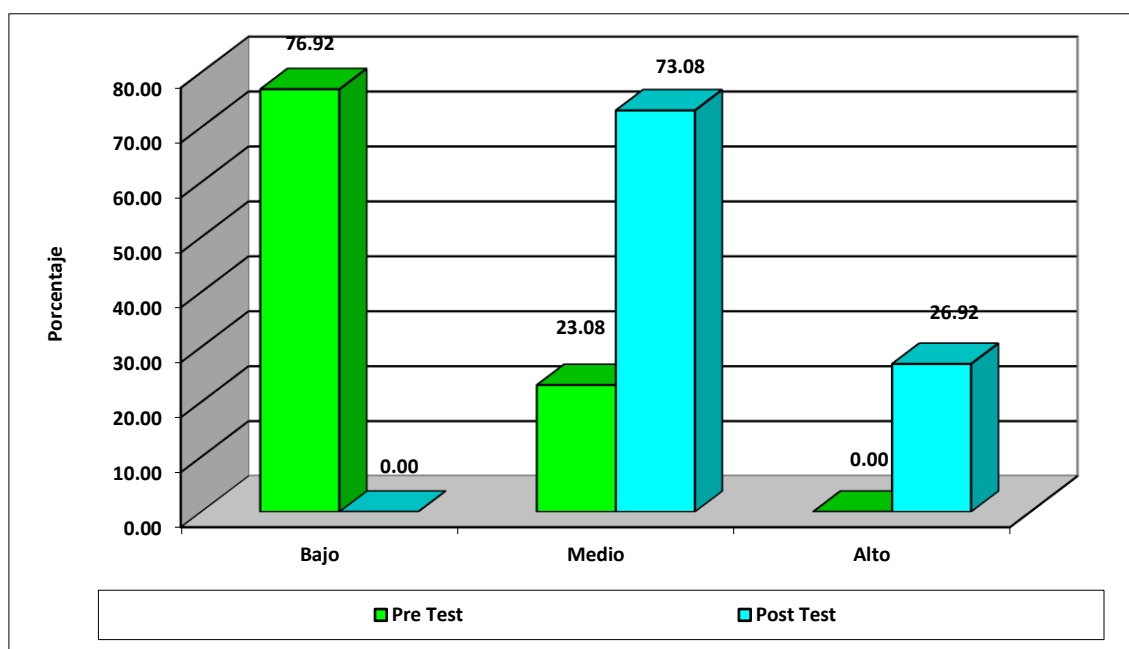
En la Tabla y Figura 2 se observa que los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo en el año 2023 según el Pre Test del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Horario laboral), el 73.08% poseía un nivel bajo (representa a 19 colaboradores), mientras que el 26.92% mostraba un nivel medio (representa a 07 colaboradores). Posterior a la aplicación del programa se aplicó el Post Test donde el 65.38% mostró un nivel medio (representa a 17 colaboradores), mientras que el 30.77% reflejó un nivel Alto (representa a 08 colaboradores).

Tabla 3: Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión carga mental) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023

Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Beneficios corporativos)					
Niveles	Pre Test		Post Test		
	fi	hi%	Fi	hi%	
Bajo	20	76.92	0	0.00	
Medio	6	23.08	19	73.08	
Alto	0	0.00	7	26.92	
Total	26	100.00	26	100.00	

Fuente: Encuesta Aplicada a los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo

Figura 3: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (dimensión carga mental) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023



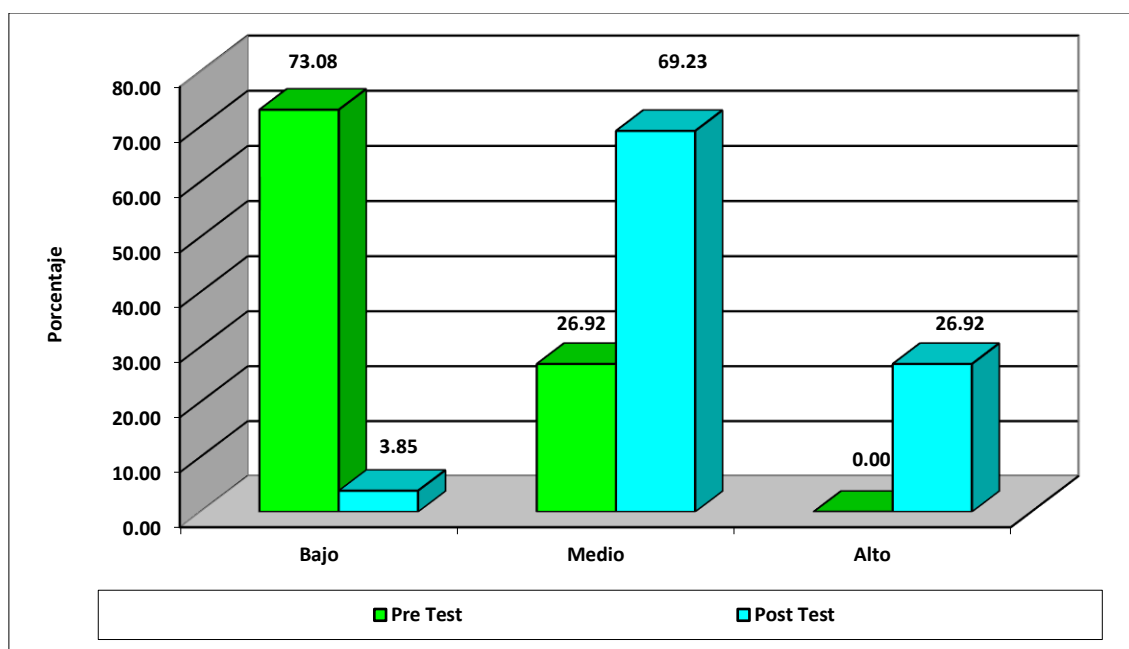
En la Tabla y Figura 3 se observa que los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023 según en el Pre Test del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Beneficios corporativos), el 76.92% poseía un nivel bajo (representa a 20 colaboradores), mientras que el 23.08% mostraba un nivel medio (representa a 06 colaboradores). Posterior a la implementación del programa se aplicó el Post Test, donde se observe que, el 73.08% mostraba un nivel medio (representa a 19 colaboradores), mientras que el 26.92% reflejaba un nivel Alto (representa a 07 colaboradores).

Tabla 4: Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión presión laboral) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023

Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Salarios)					
Niveles	Pre Test		Post Test		
	Fi	hi%	fi	hi%	
Bajo	19	73.08	1	3.85	
Medio	7	26.92	18	69.23	
Alto	0	0.00	7	26.92	
Total	26	100.00	26	100.00	

Fuente: Encuesta Aplicada a los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo

Figura 4: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión presión laboral) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023



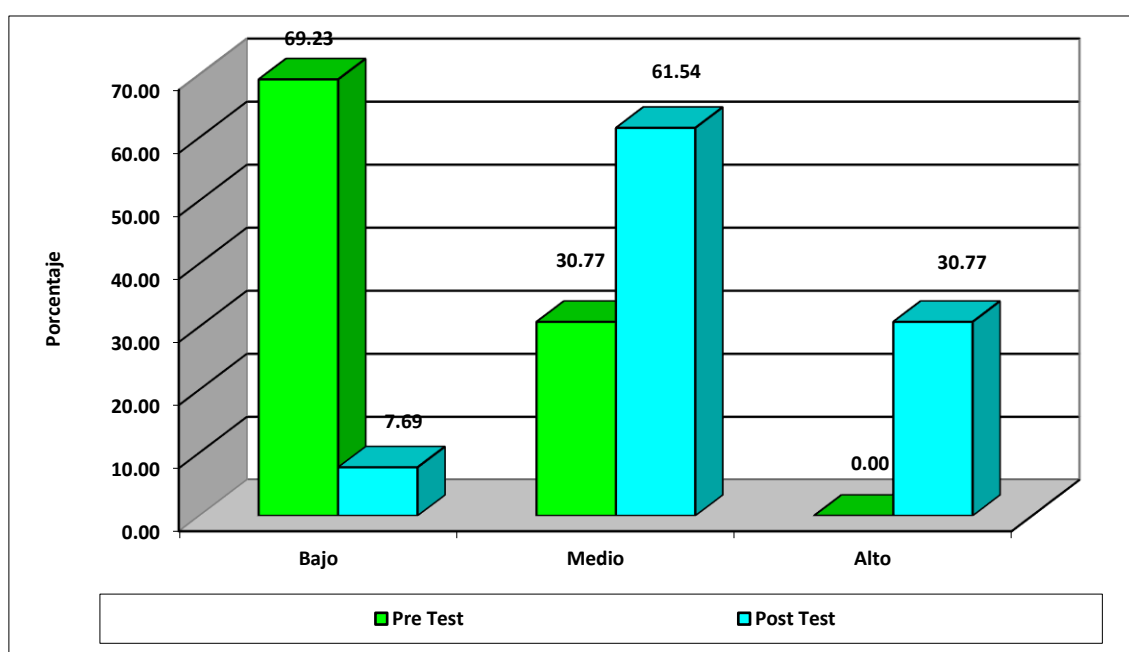
En la Tabla y Figura 4 se observa que los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023 según en el Pre Test del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Salarios), el 73.08% poseía un nivel bajo (representa a 19 colaboradores), mientras que el 26.92% mostraba un nivel medio (representa a 07 colaboradores). Posterior a la implementación del programa, se aplicó el Post Test donde se mostró que, el 69.23% poseía un nivel medio (representa a 18 colaboradores), mientras que el 26.92% mostraba un nivel Alto (representa a 07 colaboradores).

Tabla 5: Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión estrés laboral) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023

Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Clima Laboral)				
Niveles	Pre Test		Post Test	
	Fi	hi%	Fi	hi%
Bajo	18	69.23	2	7.69
Medio	8	30.77	16	61.54
Alto	0	0.00	8	30.77
Total	26	100.00	26	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo

Figura 5: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión estrés laboral) en los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo Año 2023



En la Tabla y Figura 5 se observa que los colaboradores de un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo en el año 2023, según el Pre Test del Nivel de Satisfacción Laboral (Dimensión Clima Laboral), el 69.23% poseía un nivel bajo (representa a 18 colaboradores), mientras que el 30.77% mostraba un nivel medio (representa a 08 colaboradores). Posterior a la aplicación del programa se aplicó el Post Test donde se mostraba que, el 61.54% poseía un nivel medio (representa a 16 colaboradores), mientras que el 30.77% mostraba un nivel Alto (representa a 08 colaboradores).

Estadístico utilizado: Test de normalidad Shapiro-Wilk

Según Novales (2010), esta prueba se utiliza para corroborar la normalidad siempre que el tamaño de la muestra sea menor a 50 individuos. Dicho método estadístico consiste en calcular la media y la varianza muestral. Posteriormente se procederá a rechazar la hipótesis nula de normalidad si el estadístico Shapiro-Wilk -W- es menor que el valor crítico proporcionado por la tabla elaborada por los investigadores para el tamaño de la muestra y el nivel de significancia utilizado.

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
Carga Laboral	,880	26	,006
Satisfacción Laboral	,861	26	,002

Con las Variables Carga Laboral y Satisfacción Laboral, se realizó la prueba de normalidad y como la muestra es 26 y menor que 50 datos se usó la prueba de Shapiro Wilk, donde concluye que es distribución no normal, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa indicando que los datos siguen una distribución no normal y por consiguiente es una prueba no paramétrica.

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
Carga Física	,828	26	,001
Carga Mental	,873	26	,004
Presión Laboral	,938	26	,122
Estrés Laboral	,880	26	,006

Con las dimensiones de la Variable Carga Laboral se realizó la prueba de normalidad y la como la muestra es menor que 50 datos se usó la prueba de Shapiro Wilk, donde concluye que es distribución no normal, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa indicando que los datos siguen una distribución no normal y por consiguiente es una prueba no paramétrica.

PRUEBA DE NORMALIDAD (PRE TEST)

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Horario Laboral	,857	26	,002
Beneficios Operativos	,858	26	,002
Salario	,833	26	,001
Clima Laboral	,961	26	,402
Satisfacción Laboral	,861	26	,002

PRUEBA DE NORMALIDAD (POST TEST)

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Horario Laboral	,857	26	,002
Beneficios Operativos	,775	26	,000
Salario	,945	26	,177
Clima Laboral	,948	26	,203
Satisfacción Laboral	,790	26	,000

Con las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral, se realizó la prueba de normalidad y la como la muestra es 26 y menor que 50 datos se usó la prueba de Shapiro Wilk, donde concluye que es distribución no normal, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa indicando que los datos siguen una distribución no normal y por consiguiente es una prueba no paramétrica.

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 01

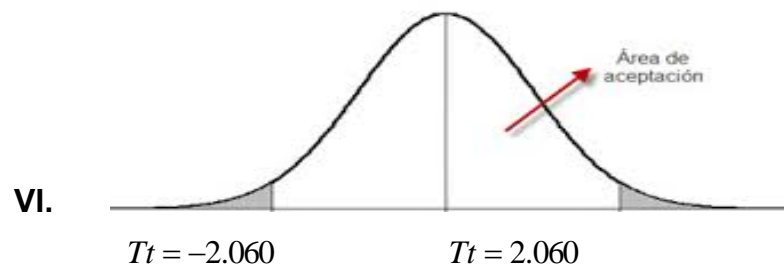
Hipótesis Alternativa: El Programa de Carga Laboral Efectiva produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTRO de Trujillo, 2023.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (para muestras dependientes)

$$T_c = \frac{d - D}{S_p / \sqrt{n}} = \frac{23.46 - 0}{8.44 / \sqrt{26}} = 14.18$$

REGIONES



CONCLUSIÓN: Ho se rechaza, por lo tanto, El Programa de Carga Laboral Efectiva produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTR0 de Trujillo, 2023, a un nivel de significancia del 5%.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 02

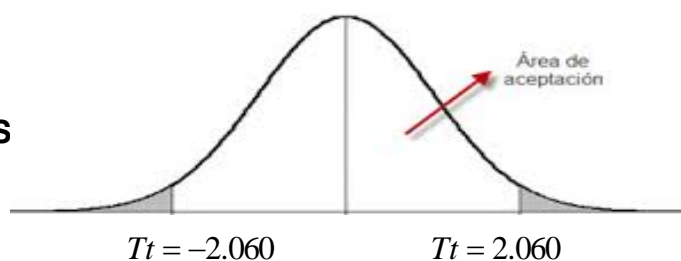
Hipótesis Alternativa: El Programa de Carga Laboral Efectiva (Carga Física) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTR0 de Trujillo, 2023.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (para muestras dependientes)

$$T_c = \frac{d - D}{S_p / \sqrt{n}} = \frac{4.46 - 0}{2.39 / \sqrt{26}} = 9.53$$

REGIONES



CONCLUSIÓN: Ho se rechaza, por lo tanto, El Programa de Carga Laboral Efectiva (Carga Física) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTRRO de Trujillo, 2023., a un nivel de significancia del 5%.

CONSTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 03

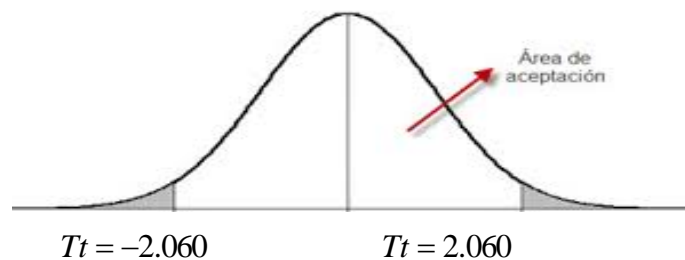
Hipótesis Alternativa: El Programa de Carga Laboral Efectiva (carga mental) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTRRO de Trujillo, 2023.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (para muestras dependientes)

$$T_c = \frac{d - D}{S_p / \sqrt{n}} = \frac{7.38 - 0}{3.87 / \sqrt{26}} = 9.73$$

REGIONES



CONCLUSIÓN: Ho se rechaza, por lo tanto, El Programa de Carga Laboral Efectiva (carga mental) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTRRO de Trujillo, 2023., a un nivel de significancia del 5%.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 04

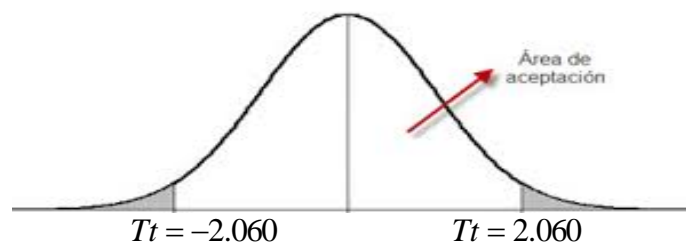
Hipótesis Alternativa: El Programa de Carga Laboral Efectiva (Presión Laboral) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTR0 de Trujillo, 2023.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (para muestras dependientes)

$$T_c = \frac{d - D}{S_p / \sqrt{n}} = \frac{5.54 - 0}{2.34 / \sqrt{26}} = 12.09$$

REGIONES



CONCLUSIÓN: Ho se rechaza, por lo tanto, El Programa de Carga Laboral Efectiva (Presión Laboral) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTR0 de Trujillo, 2023.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 05

Hipótesis Alternativa: El Programa de Carga Laboral Efectiva (Estrés Laboral) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTR0 de Trujillo, 2023.

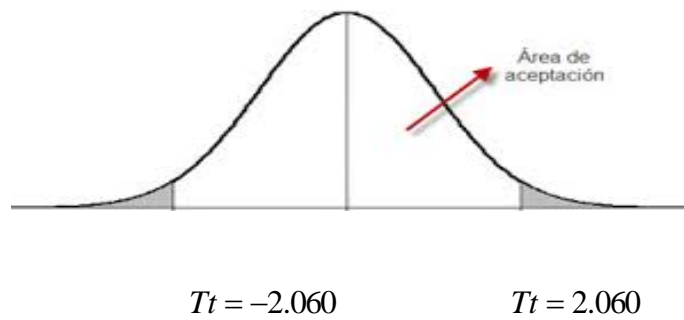
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (para muestras dependientes)

$$T_c = \frac{d - D}{S_p / \sqrt{n}} = \frac{6.08 - 0}{3.08 / \sqrt{26}} = 10.05$$

IX.

REGIONES



CONCLUSIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, El Programa de Carga Laboral Efectiva (Estrés Laboral) produce un efecto positivo en la satisfacción laboral de un CEPTRON de Trujillo, 2023., a un nivel de significancia del 5%.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se describirán los resultados para discutirlos con las investigaciones previamente revisadas en el marco teórico, en donde se tuvo la oportunidad de analizar teorías de diferentes autores con relación a la carga laboral y satisfacción laboral de los colaboradores, con sus respectivas dimensiones e indicadores de la siguiente manera:

En este contexto, el programa de carga laboral efectiva produce un efecto altamente significativo, positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores, con un nivel de significancia es 0,000, indicando que existe influencia positiva y directa entre una carga laboral efectiva y la satisfacción laboral que esta genera en los colaboradores de la institución educativa que se analizó durante esta investigación. En concordancia con Maldonado (2020), que concluyó en que los colaboradores presentan bajos valores de satisfacción en los siguientes aspectos: Premiación y salarios, diseño de funciones, igualdad laboral, participación, capacitación, empoderamiento y control, rendimiento, seguridad en el espacio donde labora y distribución del trabajo, dejando en evidencia que, la diversidad de instituciones y empresas poseen ciertas debilidades que inician desde un mal diseño del Manual de Organización de Funciones, así como de la elaboración y cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y culminando con la indispensable e idónea gestión del departamento de Recursos Humanos de dichas instituciones.

También, en concordancia con Alarcón (2017) cuando concluyó en que la satisfacción laboral de los docentes de diversas instituciones educativas está compuesta por los siguientes factores: El salario, oportunidades de crecimiento, control y clima laboral entre los colaboradores. De la misma manera, volvemos a corroborar el nivel de importancia que tiene para los colaboradores, que el ambiente de trabajo donde se desempeñan sea cálido, confiable y sobre todo un ambiente donde se perciba el valor que los directivos les brindan a los empleados, y dicho valor se debe reflejar en las oportunidades de crecimiento y no solo en el salario que, ellos perciben.

Asimismo, la aplicación del programa de carga laboral efectiva, dirigido a la mejora de la dimensión carga física produce un efecto altamente significativo y positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores, con un nivel de significancia de 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando el efecto positivo entre las variables de estudio. En discusión con Veloz (2022), quien indicó que existe una correlación negativa media entre las variables carga física y satisfacción laboral, indicando así una relación opuesta entre ambas variables, llegando a la conclusión de que el rendimiento docente es afectado a causa de la carga de trabajo, respecto a la gestión de documentos exigida por el plantel, quedando en evidencia con ello, una marcada vinculación entre la carga de trabajo de los docentes y la satisfacción que poseen los mismos dentro de su centro de trabajo. Así mismo, ayudó a corroborar que el desempeño laboral será positivo siempre que los niveles de carga laboral sean los adecuados.

A su vez, la aplicación del programa de carga laboral efectiva, dirigido a la mejora de la dimensión carga mental produce un efecto altamente significativo y positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores, con un nivel de significancia de 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando el efecto positivo entre las variables de estudio. En concordancia con Terán (2021), quien concluyó en que los docentes más afectados por carga y fatiga mental dentro de la enseñanza virtual serían los docentes que superan los 39 años, siendo este un factor que impide que realicen sus labores con la satisfacción que se espera. Es preciso hacer hincapié en que este dato también lo arrojó los resultados de esta investigación, dejando claro que, las instituciones deben poner atención a las situaciones donde el colaborador experimenta una sobrecarga mental; ya que, de esa manera trabajará en la solución a esta problemática, misma que pone en riesgo la satisfacción de los colaboradores.

Así mismo, en concordancia con Lovón (2022) donde indicó que existe relación entre las distintas dimensiones de las variables mencionadas; determinando así, una significativa, fuerte y positiva relación entre la dimensión Carga Mental y Agotamiento Emocional, lo que efectivamente nos lleva a concluir en que la carga mental produce insatisfacción laboral. Por lo tanto, continuamos corroborando que, es responsabilidad de las instituciones trabajar y gestionar

constantemente por y para el colaborador; ya que, con una correcta gestión por parte de las instituciones se pueden prevenir situaciones de excesiva carga mental para los mismos, asegurando con ello, incrementar sus niveles de satisfacción.

También, la aplicación del programa de carga laboral efectiva, dirigido a la mejora de la dimensión presión laboral produce un efecto altamente significativo y positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores, con un nivel de significancia de 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando el efecto positivo entre las variables de estudio. En concordancia con Aguilar y Quispe (2017) quienes concluyeron y demostraron que existe una vinculación inversa entre las variables de presión y satisfacción laboral, confirmando así que, las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción de los docentes de diversas instituciones educativas. Por lo cual dentro de nuestro estudio se ha evidenciado que, al trabajar sobre la prevención de la existencia de las fuentes de presión laboral, se generará un efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores. Sin embargo, ello solo será posible siempre que la institución haya trabajado en un correcto diseño organizacional, es decir, que las funciones de cada puesto se encuentren totalmente relacionadas con el perfil, habilidades y conocimientos de cada colaborador.

Así también, en concordancia con Acevedo y Contreras (2021) quienes obtuvieron como resultado la existencia de un nivel alto de interrelación positiva entre las variables antes mencionadas, lo que indica que, mientras más alta sea la satisfacción, aumentará también el rendimiento de los docentes con muchas funciones administrativas y concluyeron en que el coeficiente de correlación es de 0.7126, lo que refleja que existe una interrelación significativa y/o positiva alta, indicando que, mientras más alta sea la satisfacción laboral de los docentes con carga y presión laboral, se incrementará también el rendimiento laboral. Caso contrario, si la satisfacción disminuyera, se reflejará un rendimiento bajo: puesto que, el nivel de presión aumentará. Por lo tanto, hacemos nuevamente hincapié en la importancia de la necesidad de trabajar constantemente para elevar los niveles de satisfacción en el trabajo; ya que, de esa manera los colaboradores no percibirán como elevados los niveles de presión, aun cuando esta fuera la situación real que se encuentran experimentando.

Así mismo, en concordancia con Apaza (2019) como resultado de su estudio encontraron que existe vinculación inversa entre las fuentes de presión y satisfacción laboral en los docentes analizados en el estudio, lo que muestra como conclusión que mientras la presión para el colaborador es alta, la satisfacción será baja, asimismo, cuando la satisfacción se eleve la presión del colaborador disminuirá. Por lo cual es responsabilidad de las instituciones, mostrar una actitud vigilante frente a las funciones que se desarrollan en cada una de las áreas que componen a las mismas; puesto que, solo de esa manera se evitará generar estas fuentes de presión que terminan generando insatisfacción en los colaboradores.

Por otro lado, en concordancia con Vega (2017) quien, como resultado, encontró interrelación media entre el clima institucional y rendimiento docente, así como también correlación media en todas las dimensiones del clima laboral con el rendimiento docente. Al concluir el estudio se encontró la existencia de interrelación positiva entre el clima laboral y el rendimiento docente en las Entidades educativas. Sin embargo, se revisó este resultado; ya que, el clima organizacional está relacionado inversamente con la presión laboral; es decir que cuando existe presión laboral alta, existirán pocas posibilidades de trabajar en un ambiente con clima organizacional alto, lo cual a su vez terminará impactando en la satisfacción laboral. Es por esta razón que, volvemos a resaltar la prioridad que deben brindarles las instituciones al clima laboral que se lleva a cabo en cada una de ellas; ya que, esta es la mejor manera de asegurar colaboradores comprometidos y motivados con el trabajo que realizan día a día para contribuir con el crecimiento organizacional.

Por último, la aplicación del programa de carga laboral efectiva, dirigido a la mejora de la dimensión estrés laboral produce un efecto altamente significativo y positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores, con un nivel de significancia de 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando el efecto positivo entre las variables de estudio, indicando con ello, que existe influencia positiva y directa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral que esta genera en los colaboradores de una Institución.

En concordancia con Alario (2018), quien obtuvo como resultado de su investigación que los docentes presentan un nivel alto de estrés en su trabajo,

debido a condiciones de carga académica, lo cual afecta la satisfacción de estos, siendo esta una realidad del sector educativo; puesto que, debido a la preocupación por el cumplimiento de las labores académicas, se deja de lado el impacto que tiene dicha carga académica, en los docentes; ya que, la prioridad debería ser que, ellos se encuentren siempre motivados para motivar así a los estudiantes.

A su vez, en concordancia con Luza (2017), quien obtuvo como resultado de su estudio que el grado de relación de las variables clima organizacional y satisfacción sobre la calidad educativa muestra un grado estadístico significativo ($\chi^2=213,859$; $gl=14$; $p=0.000$). Concluyendo así en que las variables clima y satisfacción laboral influyen significativamente en la calidad educativa de las instituciones analizadas en el estudio. Por lo tanto, se considera relevante este resultado; ya que, al existir un clima organizacional alto, podemos asegurar que es un ambiente libre de estrés laboral y por ende determinamos la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, que es la misma que permite que se experimente un buen clima organizacional.

Así mismo, en discusión con Guadarrama (2019), quien en sus resultados mostró que la atención del personal académico de una institución es sustancialmente alta y el estrés al que están expuestos es bajo y tan solo concluyó, en proponer ciertas alternativas que incurrirán en la mejora de atención de los académicos. Sin embargo, en esta investigación se afirma que las dimensiones carga física y mental dan origen a experimentar estrés laboral por parte de los colaboradores. Por lo tanto, recalamos la iniciativa que deben tener las instituciones para diseñar espacios de trabajo idóneos que le permitan al colaborador desempeñarse de una manera innovadora, creativa y cómoda; puesto que, de esa manera se logrará mantener a niveles correctos la carga física y como resultado también la carga mental.

Para concluir, en concordancia con Faya (2019), donde indica que sus resultados permitieron determinar la correlación directa, moderada y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.651^{**}$ y 0.626^{**} y una significancia (Bilateral) = 0.000 ($p < .05$). Por lo cual se llegó a la conclusión, que

mientras exista autonomía del trabajo, el nivel de satisfacción del colaborador será alto. Sin embargo, se toma como relevante a este resultado; ya que, la autonomía en el trabajo es un factor que está relacionado con el nivel de motivación y empoderamiento de los colaboradores, disminuyendo así la posibilidad de que ellos experimenten estrés laboral y por el contrario muestren satisfacción laboral en su día a día.

VI. CONCLUSIONES

El Programa de Carga Laboral Efectiva produce un efecto altamente positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRON de Trujillo, en el año 2023; ya que, al evaluarse el nivel de satisfacción en un Pre Test, el 80.77% poseía nivel bajo. Sin embargo, luego de la implementación de dicho programa, se aplicó un Post Test en el cual se evidenció que el 76.92% posee un nivel medio, mientras que, el 23.08% posee un nivel alto; estos últimos porcentajes demuestran el incremento progresivo que viene mostrando la variable satisfacción laboral; ya que, el programa ha sido implementado hace menos de seis meses. Por lo tanto, dichos niveles de satisfacción irán incrementando con el pasar de los meses.

La dimensión carga física produce un efecto altamente significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRON de Trujillo, en el año 2023. ya que, al evaluarse el nivel de satisfacción en un Pre Test, el 73.08% poseía nivel bajo. Sin embargo, luego de la implementación de dicho programa, se aplicó un Post Test en el cual se evidenció que el 65.38% posee un nivel medio, mientras que, el 30.77% posee un nivel alto, estos últimos porcentajes reflejan el progreso que viene teniendo el nivel de satisfacción actualmente; ya que, con la implementación del programa se viene gestionando manera correcta la carga física que experimentan los colaboradores en su día a día.

La dimensión carga mental produce un efecto altamente significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRON de Trujillo, en el año 2023, ya que, al evaluarse el nivel de satisfacción en un Pre Test, el 76.92% poseía nivel bajo. Sin embargo, luego de la implementación de dicho programa, se aplicó un Post Test en el cual se evidenció que el 73.08% posee un nivel medio, mientras que, el 23.92% posee un nivel alto, estos últimos porcentajes reflejan el progreso que viene teniendo el nivel de satisfacción actualmente; ya que, con la implementación del programa se viene gestionando manera correcta la carga mental que experimentan los colaboradores en su día a día.

La dimensión presión laboral produce un efecto altamente significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, en el año 2023. ya que, al evaluarse el nivel de satisfacción en un Pre Test, el 73.08% poseía nivel bajo. Sin embargo, luego de la implementación de dicho programa, se aplicó un Post Test en el cual se evidenció que el 69.23% posee un nivel medio, mientras que, el 26.92% posee un nivel alto, estos últimos porcentajes reflejan el progreso que viene teniendo el nivel de satisfacción con respecto a la presión laboral que vienen experimentando los colaboradores de dicha Institución en la actualidad; ya que, con la implementación del programa se realizaron diversos cambios que impactaron en el número y la forma de desempeñar las funciones en cada área.

La dimensión estrés laboral produce un efecto altamente significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, en el año 2023. ya que, al evaluarse el nivel de satisfacción en un Pre Test, el 69.23% poseía nivel bajo. Sin embargo, luego de la implementación de dicho programa, se aplicó un Post Test en el cual se evidenció que el 61.54% posee un nivel medio, mientras que, el 30.77% posee un nivel alto, estos últimos porcentajes reflejan el progreso que viene teniendo el nivel de satisfacción con respecto al estrés laboral que vienen experimentando los colaboradores de dicha Institución en la actualidad; ya que, con la implementación del programa se realizaron diversos cambios que impactaron en un mejor desempeño laboral y clima laboral saludable que muestra colaboradores más comprometidos con la Institución.

VII. RECOMENDACIONES

A las diversas Instituciones del sector educativo, diseñar políticas de carga laboral que contribuyan con el bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de este sector; ya que, de ello depende la satisfacción de los alumnos de nuestro país.

Al director de recursos humanos del Cetpro que se analizó en este estudio, rediseñar el Manual de Organización y Funciones de la Institución; ya que, es necesario que el personal tenga claras las funciones que engloban su puesto. Así como también se recomienda cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la Institución; puesto que, solo de esa forma se asegurará un equilibrio entre el cumplimiento de obligaciones y derechos que posee el colaborador, lo cual asegurará una satisfacción de ambas partes.

Al gerente del Cetpro que se analizó en este estudio, para que realice una revisión exhaustiva del trabajo que vienen realizando los diversos gerentes funcionales; ya que, desde su puesto pueden mejorar el nivel de carga mental que experimentan los colaboradores dentro de las áreas en las que laboran.

Al director de recursos humanos del Cetpro que se analizó en este estudio, implementar planes de capacitación trimestrales con el objetivo de lograr trabajadores motivados, seguros y con altos niveles de productividad, lo cual resultará beneficioso para la Institución.

Al director de recursos humanos del Cetpro que se analizó en este estudio, implementar talleres motivacionales de manera trimestral, con el objetivo de disminuir el estrés que experimentan los colaboradores en su día a día, por el exceso de funciones y la presión laboral.

REFERENCIAS

- Acevedo, S. A. & Contreras, M.S. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10064>
- Aguilar, W.G. & Quispe, G.N. (2017). *Presión laboral y satisfacción laboral en los profesores de instituciones educativas del nivel primario-sandia 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32901>
- Alarcón, M., Huerta, M., Mas, R., & De la Cruz, J. (2017). Satisfacción laboral en profesores de educación inicial. *SCIÉND0*, 20(2), 103-106. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2017.011>
- Alario, A. (2018). *Estrés laboral en docentes de instituciones educativas públicas del Departamento del Cesar en Colombia*. [Tesis de Maestría, Universidad UMECIT]. Repositorio de la Universidad UMECIT. <http://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1893>
- Anaya, J.I. (2010). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez - Essalud Ica* [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13329>
- Apaza, I. (2019). *Análisis de fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión*. [Tesis doctoral, Universidad Peruana Unión] Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3163>
- Arana, A.Y. (2023). *Carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022*. [Tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/118850>

Arcos, M.F. (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, Sede Ecuador]. Repositorio Institucional Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Barney, C., E. & Elias, S., M. (2010), Flex-time as a moderator of the job stress-work motivation relationship: A three nation investigation. *Personnel Review*, Vol. 39 No. 4, pp. 487-502. <https://doi.org/10.1108/00483481011045434>

Baudraz, J., & Quesada Baro, J. M. (1975). *El horario flexible de trabajo* (1. ed.). Barcelona: Editores Técnicos Asociados.

Bautista, N., Cala, L. & Santacruz, O. (2020), *Diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa "Estupasta S.A.S Socorro"*. [Tesis de grado de Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12416/2020_Tesis_Nani_Bautista_Pedraza.pdf?sequence=1

Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14 (2), 133-138. <https://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>

Calderón, 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://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>

- Castañeda, L.L.& Sánchez, A. (2022). Satisfacción Laboral y Burnout en personal docente. *Retos Revista de Ciencias de Administración y Economía*, 12 (24) pp. 230-246, <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>
- Castillo Pérez, V.H., Corral Chacón, M, A. & Aldape Alamillo, A. (2017) Organizational Factors: Their Impact on Work Teams Strategy. (2017). *Revista Global de Negocios*, Vol. 5(6) p. 1-18, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3028325>
- Ceballos P., Rolo G., Hernández E., Díaz D., Paravic T., & Burgos M. (2015) Psychosocial factors and mental work load: a reality perceived by nurses in intensive care units. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*. 23(2):315–322. <http://doi.org/10.1590/0104-1169.0044.2557>
- Challco, L. S., & Robles, H. J. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana. *Revista Peruana De Investigación En Salud*, 3(3), 123–126. <https://doi.org/10.35839/repis.3.3.334>
- Chavarría, R. (1986). NTP 177: *La carga física de trabajo: definición y evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a4354f77-b708-b63aa80931d2
- Chiang, M., Hidalgo, J.P., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. México DF: McGraw-Hill. (pp. 459-471)
- Clough B., March S., Chan R., Casey L., Phillips R. (2016) Ireland M. Psychosocial interventions for managing occupational stress and burnout among medical doctors: a systematic review. *Syst Rev*; 6 (1): 144. DOI: 10.1186/s13643-017-0526-3
- Cofer, C. (1992). *Psicología de la Motivación*. México: Trillas.

- Costa B., F., Ribeiro, V., & Silva, A. V. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal técnico administrativo de la enseñanza. *Ciencias Económicas*, 1(18), 43–57. <https://doi.org/10.14409/rce.v1i0.10173>
- DeCaro, M., Thomas, R., Albert, N., y Beilock, S. (2011). Choking under pressure: Multiple routes to skill failure. *Journal of Experimental Psychology: General*, 140(3), 390–406. <https://doi.org/10.1037/a0023466>
- Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, Vol. 21, 619-654. <https://doi.org/10.2307/258997>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Job satisfaction: some considerations. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Espinoza, L. (2017). "Carga de trabajo: Definición de carga física y mental". DOCPLAYER. <https://docplayer.es/18144623-2-cargade-trabajodefinition-de-carga-fisica-y-mental.html>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. & Hernández, R. (2018). Autonomy of Work and Job Satisfaction in Administrative Workers. *Apuntes universitarios*, 8 (3), 43–56. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Fernandes, T., Alberti, R., Stringui, S., Bertol, M., Scherer, N., & Santos, V. (2022). Analysis of employee satisfaction, members of a cooperative in Santa Maria - RS. *Research, Society and Development*, 11(17), e218111739182. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i17.39182>
- G Eisenberger, R., y Aselage, J. (2009). Incremental effects of reward on experienced performance pressure: positive outcomes for intrinsic interest and creativity. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 95–117. Recuperado de <https://doi.org/10.1002/job.543>

- Galindo, J. (1998). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=2049>
- Gardner, H. (2012). Performance Pressure as a Double-edged Sword: Enhancing team motivation but undermining the use of team knowledge. *Administrative Science Quarterly*, 57(1), 1–46. <https://doi.org/10.1177/0001839212446454>
- González, M. (2006) Integración en el proceso docente educativo Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/217/
- Guadarrama, M. B. (2019). *Estrés laboral y atención plena en académicos de una institución privada de educación media superior: Diagnóstico y propuesta de mejora*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional de Universidad Autónoma del Estado de México. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/104595>
- Gutnick, D., Walter, F., Nijstad, B. A., & De Dreu, C. K. W. (2012). Creative performance under pressure. *Organizational Psychology Review*, 2(3), 189–207. <https://doi.org/10.1177/2041386612447626>
- Grande, I. y Abascal, E. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial. ESIC*. Fundamentos y técnicas de investigación comercial - Google Libro
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW HILL INTERAMERICANA S.A
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill. Komarynets, S., Mykhalchyshyn, N., & Mashtalir, S. (2022).
- Hernández, S. R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW HILL INTERAMERICANA S.A

- Hinojosa, J., (2022) The mediating role of job satisfaction between quality in work factors and work engagement. *RAE - Revista de Administracao de Empresas*, 62 (4). <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220410>
- Lovón, J. (2022). *Carga mental de trabajo y síndrome de burnout en docentes universitarios de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín, en un contexto de enseñanza virtual, Arequipa – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14307>
- Luza, F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Ergonomía y psicología aplicada*. Lima. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5311>
- Llaneza, F. (2009) Lex-Nova. https://books.google.com.pe/books?id=BnCtJjxWTL0C&printsec=frontcover&dq=llaneza+2009&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=llaneza%2009&f=false
- Maldonado, T. (2020). *Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) en el año 2019*, [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/7319>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Martínez, M., (2019). *Repercusiones del estrés laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad Miguel Hernández]. Repositorio de la Universidad Miguel Hernández. <http://hdl.handle.net/11000/5695>

- Matabanchoy, J. M., Paz, D., Matabanchoy, S. M., y Jaramillo Corrales, M. A. (2020). Estrés laboral en docentes de un Centro Educativo rural en Pasto. *Revista Iberoamericana de psicología*, 13(3), 19–28. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.13302>
- Mora O., Guerrero, M., Manosalvas, C., & Pedraza, M. (2022). Job satisfaction and engagement of workers in Peruvian and Ecuadorian companies. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018). *Beneficios del Régimen Laboral*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/235218-beneficios-sociales-del-regimen-laboral-de-la-micro-y-pequena-empresa>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *Revista Universitaria de Investigación*, vol. 7, núm. 1, junio, 2006, pp. 43-57 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070104>
- Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Novalés, A. (2010). *Análisis de regresión*. Universidad Complutense de Madrid. [https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis de Regresion.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis%20de%20Regresion.pdf)
- Ñaupas, H. (2014). Ciencia e investigación en Ciencias e investigación. Abancay: *Rev. de la Universidad Tecnológica de los Andes*. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

- Ohly, S., & Fritz, C. (2009). Work characteristics, challenge appraisal, creativity, and proactive behavior: A multi-level study. *Journal of Organizational Behavior*, 31(4), 543–565. Recuperado de <https://doi.org/10.1002/job.633>
- Organización Internacional del Trabajo. (2007). *Tiempo de trabajo decente: El equilibrio entre las necesidades del trabajador con las exigencias del negocio*. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_145393.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (Recuperado el 30 de Mayo de 2023). *Tiempo de trabajo y conciliación de la vida laboral y personal en el mundo*. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_883389/lang-es/index.htm
- Patlán, J. M., & Hernández, R. (2017). El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19. disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2094718>
- Pérez, P. (2021). Plan de desarrollo de personal para la satisfacción laboral en una empresa textilera de Santander. *Inédito*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12321.94563>
- Pino, P., Ponce, M., Avilés, C., & Vallejos, O. (2015). Productivity Improvement In A Sawnwood Mill Using Salary Incentive, 17(1), 117–128. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=cc73ebdd-76ad-430b-8741-316cd0f7ebfc%40redis>
- Ramos, M., Pontes, F., Silva, S. & Pereira, E. (2020). Panorama of Researches on Satisfaction in Teaching Work in the Cognitive Social Perspective. *Research, Society and Development*, 9(8), e809986353. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i8.6353>

- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación (1 a ed.)*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Reichers, A. & Schneider, B. (1990). Climate and culture : An evolution of constructs. En B. Schneider (Ed.), *Organizational Climate and Culture* (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=832056](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=832056)
- Rengifo, E. (2021) Nivel de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de salud – Ucayali, [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali.
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5228/BO3_2022_UNU_MAESTRIA_2022_TM_EDITA-RENGIFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Retamozo, A (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/RetamozoRAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, L. (2017). *Diseño y Aplicación de un Programa Motivacional para Mejorar el Clima Laboral en la Empresa Supermercados El Super S.A.C. Pimentel*, Año 2017, [Tesis de Grado de la Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4604/Rivera%20Gonz%C3%A1les.pdf?sequence=1>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson
- Rodríguez, S., Borrego C., & Oceda J. (2022). Teacher Work Stress as a Pedagogical Limitation. *Revista de filosofía, centro de estudios filosóficos*,

universidad del zulía. maracaibo - venezuela, 39(102), 602-619.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7055686>

Santa Cruz, H., Chávez, G., Domínguez, J., Castañeda, J., & Araujo, E. (2022). Burnout and stressors in teachers during the COVID-19 pandemic [Burnout et stressors chez les enseignants pendant la pandémie de COVID-19] Bordón. *Revista De Pedagogía*, 74(3), 67–82.
<https://doi.org/10.13042/Bordon.2022.94236>

Terán, D. A. (2021). *Evaluación de la carga y la fatiga mental en docentes por teletrabajo a causa del covid -19*. [Tesis de Maestría, Universidad Regional Ecuatoriana de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12642>

Terrones, L., Cabana, J., Alcarraz, M. & Jiménez R. (2022). *El Horario Flexible y el Apoyo del Supervisor como Moderadores en la Relación del Teletrabajo y el Conflicto Trabajo-Familia*. [Tesis de Maestría, ESAN]. Repositorio Institucional ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3109>

Toker S., Melamed S., Berliner S., Zeltser D.& Shapira I. (2012) Burnout and risk of coronary heart disease: a prospective study of 8838 employees. *Psychosom Med.*; 74 (8): 840 – 7. DOI: 10.1097/PSY.0b013e31826c3174

Tovalín H.y Rodríguez M. (2011) *Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo*. En: Juárez A, Camacho A, editores. Reflexiones teórico-conceptuales de los psicosocial en el trabajo. México: Juan Pablos Editor; 2011. p. 95-111

Valero, V., Vilca, G., Coapaza, M. (2022) Organizational Culture and Job Satisfaction in Espinar Teachers. *Purik*, 190 (4).
<https://doi.org/10.37073/purik.4.1.190>

Vega, R., (2017). *Relación entre clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la Urb. San Isidro de la ciudad de Trujillo*, 2017.

[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/124953>

Veloz, G. (2022). Carga laboral y su influencia en el desempeño docente en la escuela de educación básica Alfa y Omega del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, 2020, [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8816>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Carga Laboral	La carga laboral también se relaciona con factores psicosociales, definidos como la interacción entre el trabajo, los trabajadores, el medio ambiente, la satisfacción en el mismo y las condiciones organizacionales. El factor psicosocial con esfuerzo cognitivo y demandas psicológicas se correlaciona significativamente con todas las dimensiones de la carga mental y las consecuencias para la	Esta variable será medida a través de sus dimensiones, las cuales están concretizadas en un Cuestionario de carga laboral	Carga Física Carga Mental Presión Laboral	-Falta de personal necesario -Funciones adicionales al puesto -Realización de horas extras -Exceso de carga de funciones -Exceso de horas de trabajo -Exceso de responsabilidades diversas -Falta de organización en la delegación de funciones	Ordinal Politémica Likert: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

	salud; de modo que cuanto mayor sea el riesgo psicosocial, mayores serán las consecuencias negativas percibidas sobre la salud. Cevallos, et al. (2015).		Estrés laboral	-Presión para el cumplimiento de funciones -Presión constante para el cumplimiento de objetivos - Jefaturas múltiples -Duplicidad de información -Incremento constante de funciones	
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se define como la actitud de la entidad hacia las tareas realizadas dentro de la empresa y está relacionada con el clima organizacional. Por otro lado, Herzberg encontró que la productividad de las personas está relacionada	Esta variable será medida a través de sus dimensiones, las cuales están concretizadas en un Cuestionario de Satisfacción laboral.	Horario laboral Beneficios corporativos	-Jornada laboral -Cumplimiento al horario laboral - Políticas de trabajo en feriados -Contrato formal -Gratificación -Utilidades -Vacaciones	Ordinal al Politómica Likert: Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo

con la satisfacción que experimentan en su entorno laboral (Gonzales, 2006).

Salarios

- Salario laboral
- Pago de horas extras
- Pago por trabajo en feriados
- Comisiones

Totalmente en desacuerdo.

Clima laboral

- Capacitación
- Escala de premiación laboral
- Desarrollo de línea de carrera
- Equipo de trabajo comprometido
- Equipo de trabajo motivado



Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de satisfacción con respecto a la carga laboral de un CETPRO

Estimado (a):

Reciba un cordial saludo, estoy realizando una investigación para evaluar el nivel de satisfacción respecto a la carga laboral que experimenta en su centro laboral. Con su apoyo en el llenado de esta encuesta, contribuirá en el análisis de las variables de estudio y por ende en el logro del objetivo de la investigación. Cabe recalcar que toda información que brinde será tratada con total confidencialidad.

Género: _____

Edad: _____

DIMENSIÓN / ÍTEM						
CARGA FÍSICA		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
1	¿Existe la cantidad necesaria de personal para cubrir las funciones de cada área, dentro del CETPRO donde laboras?					
2	¿Realizas funciones adicionales a tu puesto, en el CETPRO donde laboras?					
3	¿Te solicitan frecuentemente apoyo de horas adicionales en tu lugar de trabajo?					
CARGA MENTAL		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
4	¿Realizas varias funciones adicionales a las de tu área, dentro del CETPRO donde laboras?					
5	¿Cumplen con el régimen laboral de 8 horas diarias en el CETPRO donde laboras?					
6	¿Reportas tu trabajo a una sola jefatura en el CETPRO donde laboras?					
PRESIÓN LABORAL		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
7	¿En el CETPRO donde laboras te encomiendan los trabajos relacionados a tu puesto con tiempo de anticipación?					
8	¿Los objetivos que fija tu Empresa son alcanzables?					
9	¿Consideras que te has adaptado a la presión laboral a la que estás expuesto en tu centro de labores?					

ESTRÉS LABORAL		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
10	¿El trabajo que realizas es supervisado por diferentes jefaturas?					
11	¿Las diversas áreas te solicitan actividades diferentes en un mismo momento?					
12	¿Tus jefaturas respetan las funciones que implican tu puesto?					

		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
HORARIO LABORAL						
13	¿Respetan el régimen de jornada laboral de 8 horas diarias, dentro del CETPRO donde laboras?					
14	¿Respetan tus horarios de descanso en el CETPRO donde laboras?					
15	¿Tu empresa respeta los días feriados conforme a ley?					
BENEFICIOS CORPORATIVOS		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
16	¿Tu empresa te brinda un contrato formal y veraz?					
17	¿Tu empresa te brinda gratificación de acuerdo con la ley?					
18	¿Tu empresa reparte las utilidades anuales de manera justa?					
19	¿Tu empresa te brinda vacaciones cuando corresponde?					
20	¿Tu empresa te brinda el uniforme de manera gratuita?					
SALARIO		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
21	¿Recibes tu salario de acuerdo con la ley?					
22	¿En tu empresa te remuneran las horas extras trabajadas?					
23	¿En tu empresa te remuneran los feriados trabajados de acuerdo a lo que estipula la ley?					
24	¿Recibes pago de comisiones por cumplimiento de objetivos?					

CLIMA LABORAL		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Siempre	5= Casi siempre
25	¿Tu empresa te capacita constantemente?					
26	¿Tu empresa te brinda reconocimientos por cumplimiento de objetivos?					
27	¿Tu empresa te ofrece crecimiento a través de línea de carrera?					
28	¿El personal de tu empresa está comprometido con su trabajo?					
29	¿El personal de tu empresa se mantiene motivado y satisfecho?					

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; apoyando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	DIANA ELIZABETH TELLO MURRUGARRA
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Psicólogo, Recursos humanos, Gerencias gubernamentales, etc.
Institución donde labora	Municipalidad Distrital de Moche
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 – 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación psicométrica	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la prueba	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia	Propia
Administración	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación	15 minutos



Ámbito de aplicación	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. Así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

4. Soporte teórico

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
Carga Laboral	Carga física	La carga física está definida como cualquier actividad que provoque gasto energético; entendiéndose que cuanto mayor es la fuerza, más trabajo realiza el músculo humano, lo que significa que la fuerza se puede representar de forma dinámica o estática. (Chavarría, 1986)
	Carga mental	Está compuesta por diversa información con la que los empleados deben lidiar en las actividades diarias, entre ellas: complejidad de la información, cantidad de información, ambiente de trabajo y otros factores. (Espinoza, 2017)
	Presión laboral	La presión laboral se describe como un sentimiento o pensamiento de insuficiencia que puede manifestarse como inseguridad, a menudo relacionada con la ansiedad, y puede producir una variedad de resultados. (Eisenberger & Aselage, 2009)
	Estrés laboral	El estrés laboral se describe como alguna reacción natural que ocurre cuando los empleados están bajo presión y carecen de

	conocimientos, habilidades o capacidad para realizar estas tareas. (Patlan, 2019)
--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO” elaborado por Lisseth Reyes Pérez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



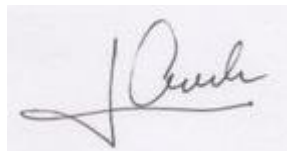
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora:	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia:	Propia
Administración:	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación:	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Carga Física	Falta de personal necesario	¿Existe la cantidad necesaria de personal para cubrir las funciones de cada área, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Funciones adicionales al puesto	¿Realizas funciones adicionales a tu puesto, en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Realización de horas extras	¿Te solicitan frecuentemente apoyo de horas adicionales en tu lugar de trabajo?	4	4	4	
Carga Mental	Exceso de carga de funciones	¿Realizas varias funciones adicionales a las de tu área, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	

	Exceso de horas de trabajo	¿Cumplen con el régimen laboral de 8 horas diarias en el CETPRO donde laboras?	4	4	4		
	Exceso de responsabilidades diversas	¿Reportas tu trabajo a una sola jefatura en el CETPRO donde laboras?	4	4	4		
Presión Laboral	Falta de organización en la delegación de funciones	¿En el CETPRO donde laboras te encomiendan los trabajos relacionados a tu puesto con tiempo de anticipación?	4	4	4		
	Presión constante para el cumplimiento de objetivos	¿Los objetivos que fija tu Empresa son alcanzables?	4	4	4		
	Presión para el cumplimiento de funciones	¿Consideras que te has adaptado a la presión laboral a la que estás expuesto en tu centro de labores?	4	4	4		
Estrés laboral	Jefaturas multiples	¿El trabajo que realizas es supervisado por diferentes jefaturas?	4	4	4		
	Duplicidad de información	¿Las diversas áreas te solicitan actividades diferentes en un mismo momento?	4	4	4		4
	Incremento constante de funciones	¿Tus jefaturas respetan las funciones que implican tu puesto?	4	4	4		

Nombre del juez:	DIANA ELIZABETH TELLO MURRUGARRA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Psicólogo, Recursos humanos, Gerencias gubernamentales, etc.
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Moche
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (X)



DIANA ELIZABETH TELLO MURRUGARRA
DNI 44634553

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; apoyando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	DIANA ELIZABETH TELLO MURRUGARRA
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Psicólogo, Recursos humanos, Gerencias gubernamentales, etc.
Institución donde labora	Municipalidad Distrital de Moche
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 – 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación psicométrica	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la prueba	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia	Propia
Administración	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación	15 minutos



Ámbito de aplicación	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. Así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

4. Soporte teórico

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Horario laboral	El horario de trabajo se define como un sistema que establece un número mínimo de horas de trabajo diarias manteniendo un alto grado de flexibilidad en la determinación de la duración de la jornada de trabajo y los lapsos de descanso. (Baudraz, 1957)
	Beneficios sociales	Los beneficios sociales son una recompensa por el buen rendimiento de los empleados de la empresa en la organización, ya que les brindarán la mayor y más razonable satisfacción laboral, ya que podrán satisfacer sus necesidades fisiológicas. (Retamoso, 2018)
	Salario laboral	Los salarios incluyen diversas asignaciones o beneficios recibidos por los trabajadores dependientes. (Montenegro, 1974)
	Clima laboral	El clima laboral se define como la imagen que perciben de los miembros de la organización sobre las políticas y procedimientos formales e informales específicos de la empresa. (Reicher y Schneider, 1990)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO” elaborado por Lisseth Reyes Pérez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



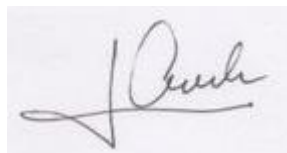
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora:	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia:	Propia
Administración:	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación:	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones	
			Claridad	Coherencia	Relevancia		
Horario Laboral	Jornada de trabajo	¿Respetan el régimen de jornada laboral de 8 horas diarias, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4		
	Cumplimiento al horario laboral de acuerdo con el contrato	¿Respetan tus horarios de descanso en el CETPRO donde laboras?	4	4	4		4
	Realización de horas extras	¿Tu empresa respeta los días feriados conforme a ley?	4	4	4		
	Contrato formal	¿Tu empresa te brinda un contrato formal y veraz?	4	4	4		

Beneficios Corporativos	Gratificación	¿Tu empresa te brinda gratificación de acuerdo con la ley?	4	4	4		
	Utilidades	¿Tu empresa reparte las utilidades anuales de manera justa?	4	4	4		
	Vacaciones	¿Tu empresa te brinda vacaciones cuando corresponde?	4	4	4		
Salario Laboral	Salario laboral	¿Recibes tu salario de acuerdo con la ley?	4	4	4		
	Pago de horas extras	¿En tu empresa te remuneran las horas extras trabajadas?	4	4	4		
	Pago por trabajo en feriados	¿En tu empresa te remuneran los feriados trabajados de acuerdo con lo que estipula la ley?	4	4	4		4
	Entrega de comisiones	¿Recibes pago de comisiones por cumplimiento de objetivos?	4	4	4		
Clima Laboral	Capacitación	¿Tu empresa te capacita constantemente?	4	4	4		
	Escala de premiación	¿Tu empresa te brinda reconocimientos por cumplimiento de objetivos?	4	4	4		
	Línea de Carrera	¿Tu empresa te ofrece crecimiento a través de línea de carrera?	4	4	4		
	Equipo de trabajo comprometido	¿El personal de tu empresa está comprometido con su trabajo?	4	4	4		4
	Equipo de trabajo motivado	¿El personal de tu empresa se mantiene motivado y satisfecho?	4	4	4		

Nombre del juez:	DIANA ELIZABETH TELLO MURRUGARRA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Psicólogo, Recursos humanos, Gerencias gubernamentales, etc.
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Moche
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (X)



DIANA ELIZABETH TELLO MURRUGARRA
DNI 44634553

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; apoyando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	EVITA KAREN FERNANDA ESPINOZA IZA
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Administración, Educación, jefatura comercial.
Institución donde labora	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 – 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación psicométrica	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la prueba	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia	Propia
Administración	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación	15 minutos



Ámbito de aplicación	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. Así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

4. Soporte teórico

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
Carga Laboral	Carga física	La carga física está definida como cualquier actividad que provoque gasto energético; entendiéndose que cuanto mayor es la fuerza, más trabajo realiza el músculo humano, lo que significa que la fuerza se puede representar de forma dinámica o estática. (Chavarría, 1986)
	Carga mental	Está compuesta por diversa información con la que los empleados deben lidiar en las actividades diarias, entre ellas: complejidad de la información, cantidad de información, ambiente de trabajo y otros factores. (Espinoza, 2017)
	Presión laboral	La presión laboral se describe como un sentimiento o pensamiento de insuficiencia que puede manifestarse como inseguridad, a menudo relacionada con la ansiedad, y puede producir una variedad de resultados. (Eisenberger & Aselage, 2009)
	Estrés laboral	El estrés laboral se describe como alguna reacción natural que ocurre cuando los empleados están bajo presión y carecen de conocimientos, habilidades o capacidad para realizar estas tareas. (Patlan, 2019)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO” elaborado por Lisseth Reyes Pérez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora:	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia:	Propia
Administración:	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación:	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Carga Física	Falta de personal necesario	¿Existe la cantidad necesaria de personal para cubrir las funciones de cada área, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Funciones adicionales al puesto	¿Realizas funciones adicionales a tu puesto, en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Realización de horas extras	¿Te solicitan frecuentemente apoyo de horas adicionales en tu lugar de trabajo?	4	4	4	
Carga Mental	Exceso de carga de funciones	¿Realizas varias funciones adicionales a las de tu área, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	

	Exceso de horas de trabajo	¿Cumplen con el régimen laboral de 8 horas diarias en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Exceso de responsabilidades diversas	¿Reportas tu trabajo a una sola jefatura en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
Presión Laboral	Falta de organización en la delegación de funciones	¿En el CETPRO donde laboras te encomiendan los trabajos relacionados a tu puesto con tiempo de anticipación?	4	4	4	
	Presión constante para el cumplimiento de objetivos	¿Los objetivos que fija tu Empresa son alcanzables?	4	4	4	
	Presión para el cumplimiento de funciones	¿Consideras que te has adaptado a la presión laboral a la que estás expuesto en tu centro de labores?	4	4	4	
Estrés laboral	Jefaturas multiples	¿El trabajo que realizas es supervisado por diferentes jefaturas?	4	4	4	
	Duplicidad de información	¿Las diversas áreas te solicitan actividades diferentes en un mismo momento?	4	4	4	
	Incremento constante de funciones	¿Tus jefaturas respetan las funciones que implican tu puesto?	4	4	4	

Nombre del juez:	EVITA KAREN FERNANDA ESPINOZA IZA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Educación y jefatura commercial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (X)



EVITA KAREN FERNANDA ESPINOZA IZA
DNI 46934359

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; apoyando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	EVITA KAREN FERNANDA ESPINOZA IZA
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Administración, Educación, jefatura comercial.
Institución donde labora	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 – 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación psicométrica	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la prueba	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia	Propia
Administración	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación	15 minutos



Ámbito de aplicación	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. Así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

4. Soporte teórico

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Horario laboral	El horario de trabajo se define como un sistema que establece un número mínimo de horas de trabajo diarias manteniendo un alto grado de flexibilidad en la determinación de la duración de la jornada de trabajo y los lapsos de descanso. (Baudraz, 1957)
	Beneficios sociales	Los beneficios sociales son una recompensa por el buen rendimiento de los empleados de la empresa en la organización, ya que les brindarán la mayor y más razonable satisfacción laboral, ya que podrán satisfacer sus necesidades fisiológicas. (Retamoso, 2018)
	Salario laboral	Los salarios incluyen diversas asignaciones o beneficios recibidos por los trabajadores dependientes. (Montenegro, 1974)
	Clima laboral	El clima laboral se define como la imagen que perciben de los miembros de la organización sobre las políticas y procedimientos formales e informales específicos de la empresa. (Reicher y Schneider, 1990)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO” elaborado por Lisseth Reyes Pérez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora:	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia:	Propia
Administración:	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación:	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Horario Laboral	Jornada de trabajo	¿Respetan el régimen de jornada laboral de 8 horas diarias, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Cumplimiento al horario laboral de acuerdo con el contrato	¿Respetan tus horarios de descanso en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Realización de horas extras	¿Tu empresa respeta los días feriados conforme a ley?	4	4	4	
	Contrato formal	¿Tu empresa te brinda un contrato formal y veraz?	4	4	4	

Beneficios Corporativos	Gratificación	¿Tu empresa te brinda gratificación de acuerdo con la ley?	4	4	4	
	Utilidades	¿Tu empresa reparte las utilidades anuales de manera justa?	4	4	4	
	Vacaciones	¿Tu empresa te brinda vacaciones cuando corresponde?	4	4	4	
Salario Laboral	Salario laboral	¿Recibes tu salario de acuerdo con la ley?	4	4	4	
	Pago de horas extras	¿En tu empresa te remuneran las horas extras trabajadas?	4	4	4	
	Pago por trabajo en feriados	¿En tu empresa te remuneran los feriados trabajados de acuerdo con lo que estipula la ley?	4	4	4	
	Entrega de comisiones	¿Recibes pago de comisiones por cumplimiento de objetivos?	4	4	4	
Clima Laboral	Capacitación	¿Tu empresa te capacita constantemente?	4	4	4	
	Escala de premiación	¿Tu empresa te brinda reconocimientos por cumplimiento de objetivos?	4	4	4	
	Línea de carrera	¿Tu empresa te ofrece crecimiento a través de línea de carrera?	4	4	4	
	Equipo de trabajo comprometido	¿El personal de tu empresa está comprometido con su trabajo?	4	4	4	
	Equipo de trabajo motivado	¿El personal de tu empresa se mantiene motivado y satisfecho?	4	4	4	

Nombre del juez:	EVITA FERNANDA ESPINOZA IZA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Educación, jefatura comercial.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (X)



EVITA KAREN FERNANDA ESPINOZA IZA
DNI 46934359

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; apoyando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	MARÍA LUCÍA NAVARRO TORIBIO
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Marketing, Educación, Área académica, Área comercial
Institución donde labora	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 – 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación psicométrica	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la prueba	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia	Propia
Administración	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación	15 minutos



Ámbito de aplicación	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. Así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

4. Soporte teórico

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
Carga Laboral	Carga física	La carga física está definida como cualquier actividad que provoque gasto energético; entendiéndose que cuanto mayor es la fuerza, más trabajo realiza el músculo humano, lo que significa que la fuerza se puede representar de forma dinámica o estática. (Chavarría, 1986)
	Carga mental	Está compuesta por diversa información con la que los empleados deben lidiar en las actividades diarias, entre ellas: complejidad de la información, cantidad de información, ambiente de trabajo y otros factores. (Espinoza, 2017)
	Presión laboral	La presión laboral se describe como un sentimiento o pensamiento de insuficiencia que puede manifestarse como inseguridad, a menudo relacionada con la ansiedad, y puede producir una variedad de resultados. (Eisenberger & Aselage, 2009)
	Estrés laboral	El estrés laboral se describe como alguna reacción natural que ocurre cuando los empleados están bajo presión y carecen de conocimientos, habilidades o capacidad para realizar estas tareas. (Patlan, 2019)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO” elaborado por Lisseth Reyes Pérez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora:	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia:	Propia
Administración:	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación:	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Carga Física	Falta de personal necesario	¿Existe la cantidad necesaria de personal para cubrir las funciones de cada área, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Funciones adicionales al puesto	¿Realizas funciones adicionales a tu puesto, en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Realización de horas extras	¿Te solicitan frecuentemente apoyo de horas adicionales en tu lugar de trabajo?	4	4	4	
Carga Mental	Exceso de carga de funciones	¿Realizas varias funciones adicionales a las de tu área, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	

	Exceso de horas de trabajo	¿Cumplen con el régimen laboral de 8 horas diarias en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Exceso de responsabilidades diversas	¿Reportas tu trabajo a una sola jefatura en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
Presión Laboral	Falta de organización en la delegación de funciones	¿En el CETPRO donde laboras te encomiendan los trabajos relacionados a tu puesto con tiempo de anticipación?	4	4	4	
	Presión constante para el cumplimiento de objetivos	¿Los objetivos que fija tu Empresa son alcanzables?	4	4	4	
	Presión para el cumplimiento de funciones	¿Consideras que te has adaptado a la presión laboral a la que estás expuesto en tu centro de labores?	4	4	4	
Estrés laboral	Jefaturas multiples	¿El trabajo que realizas es supervisado por diferentes jefaturas?	4	4	4	
	Duplicidad de información	¿Las diversas áreas te solicitan actividades diferentes en un mismo momento?	4	4	4	
	Incremento constante de funciones	¿Tus jefaturas respetan las funciones que implican tu puesto?	4	4	4	

Nombre del juez:	MARÍA LUCÍA NAVARRO TORIBIO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Marketing, Educación, Área académica, Área comercial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto ()



MARÍA LUCÍA NAVARRO TORIBIO
DNI 42974282

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; apoyando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	MARÍA LUCÍA NAVARRO TORIBIO
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Marketing, Educación, Área académica, Área comercial
Institución donde labora	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 – 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación psicométrica	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la prueba	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia	Propia
Administración	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación	15 minutos



Ámbito de aplicación	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. Así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

4. Soporte teórico

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Horario laboral	El horario de trabajo se define como un sistema que establece un número mínimo de horas de trabajo diarias manteniendo un alto grado de flexibilidad en la determinación de la duración de la jornada de trabajo y los lapsos de descanso. (Baudraz, 1957)
	Beneficios sociales	Los beneficios sociales son una recompensa por el buen rendimiento de los empleados de la empresa en la organización, ya que les brindarán la mayor y más razonable satisfacción laboral, ya que podrán satisfacer sus necesidades fisiológicas. (Retamoso, 2018)
	Salario laboral	Los salarios incluyen diversas asignaciones o beneficios recibidos por los trabajadores dependientes. (Montenegro, 1974)
	Clima laboral	El clima laboral se define como la imagen que perciben de los miembros de la organización sobre las políticas y procedimientos formales e informales específicos de la empresa. (Reicher y Schneider, 1990)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO” elaborado por Lisseth Reyes Pérez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre la satisfacción de la carga laboral en un CETPRO”
Autora:	REYES PÉREZ LISSETH YVONN
Procedencia:	Propia
Administración:	Cuestionario con autorización
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	CETPRO ubicado en la Av. Larco – Trujillo
Significación:	En el cuestionario se indagará cada variable, la misma que está compuesta por cuatro dimensiones para cada una. así mismo para cada dimensión se elaboraron preguntas con el objetivo de determinar en qué medida las dimensiones de carga laboral influyen sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo, en el 2023.

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Horario Laboral	Jornada de trabajo	¿Respetan el régimen de jornada laboral de 8 horas diarias, dentro del CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Cumplimiento al horario laboral de acuerdo con el contrato	¿Respetan tus horarios de descanso en el CETPRO donde laboras?	4	4	4	
	Realización de horas extras	¿Tu empresa respeta los días feriados conforme a ley?	4	4	4	
	Contrato formal	¿Tu empresa te brinda un contrato formal y veraz?	4	4	4	

Beneficios Corporativos	Gratificación	¿Tu empresa te brinda gratificación de acuerdo con la ley?	4	4	4	
	Utilidades	¿Tu empresa reparte las utilidades anuales de manera justa?	4	4	4	
	Vacaciones	¿Tu empresa te brinda vacaciones cuando corresponde?	4	4	4	
Salario Laboral	Salario laboral	¿Recibes tu salario de acuerdo con la ley?	4	4	4	4
	Pago de horas extras	¿En tu empresa te remuneran las horas extras trabajadas?	4	4	4	
	Pago por trabajo en feriados	¿En tu empresa te remuneran los feriados trabajados de acuerdo con lo que estipula la ley?	4	4	4	
	Entrega de comisiones	¿Recibes pago de comisiones por cumplimiento de objetivos?	4	4	4	
Clima Laboral	Capacitación	¿Tu empresa te capacita constantemente?	4	4	4	
	Escala de premiación	¿Tu empresa te brinda reconocimientos por cumplimiento de objetivos?	4	4	4	
	Línea de carrera	¿Tu empresa te ofrece crecimiento a través de línea de carrera?	4	4	4	
	Equipo de trabajo comprometido	¿El personal de tu empresa está comprometido con su trabajo?	4	4	4	
	Equipo de trabajo motivado	¿El personal de tu empresa se mantiene motivado y satisfecho?	4	4	4	

Nombre del juez:	MARÍA LUCÍA NAVARRO TORIBIO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Marketing, Educación, Área académica, Área comercial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (X)



MARÍA LUCÍA NAVARRO TORIBIO
DNI 42974282

Anexo 4: Programa de Carga Laboral Efectiva para Incrementar la Satisfacción Laboral

Programa de Carga Laboral Efectiva

Introducción

Una carga laboral idónea logra potenciar, capacitar, motivar y comprometer al equipo de una empresa, tanto laboral como de manera personal, tomando como referencia este supuesto, se cree conveniente diseñar el programa de carga laboral efectiva para impactar en la satisfacción de los colaboradores de un CETPRO ubicado en la ciudad de Trujillo. Dentro de la investigación realizada se aplicó un cuestionario pre y post test a los colaboradores, con la finalidad que aporten a la mejora de las dimensiones que componen la satisfacción con respecto a la carga laboral.

Las dimensiones para las cuales se diseña este programa son las siguientes: Horario laboral, beneficios corporativos, salarios y clima laboral.

En este orden de ideas, se planteó para cada área, diferentes programas, los mismos que se componen de diversas estrategias que permitirán que mejoren los niveles de satisfacción laboral dentro de la Institución en estudio.

Con respecto a la primera dimensión que son los horarios laborales, se busca rediseñar la jornada laboral que tienen los colaboradores; ya que, actualmente trabajan en una jornada de 9 horas diarias y 54 horas a la semana, para lo cual debemos hacer hincapié que la jornada laboral en nuestro país de acuerdo a ley es de 8 horas diarias y 48 horas semanales.

Referente a la segunda dimensión que son los beneficios corporativos; es decir, los que la Empresa les brinda a sus colaboradores, también requieren una revisión y rediseño; ya que, existe falta de formalidad y transparencia en los contratos de trabajo y por ende no hay transparencia en el pago de beneficios como la gratificación, CTS y hasta liquidación. Es importante hacer hincapié que bajo estas condiciones los colaboradores son los más afectados.

Así mismo con relación a la tercera dimensión que son los salarios, también es un factor que requiere revisión para poder mejorar; puesto que, los colaboradores no

reciben el sueldo que indica su contrato. Así como tampoco existe una política correcta para el pago de horas extras, feriados laborales y pago de comisiones.

Con respecto a la última dimensión que es el clima laboral, después de obtener los resultados del pretest, se reflejó la necesidad de implementar programas de capacitación para el personal, elaboración de un sistema de reconocimiento al colaborador, diseño de un programa de desarrollo de línea de carrera para el mismo, así como el diseño de talleres motivacionales que incrementen el compromiso de todo el personal de la Institución.

Objetivo General del Programa

Incrementar la satisfacción laboral a través de la implementación del programa de carga laboral efectiva dirigida a los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo en el 2023.

Objetivos Específicos del Programa

- Rediseñar la jornada laboral de los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo en el 2023.
- Formalizar y transparentar los contratos y beneficios sociales y/o corporativos brindados al colaborador.
- Rediseñar el sistema salarial, respecto a sueldos, pagos de horas extras y comisiones.
- Implementar programas de capacitación para la mejora de las funciones del personal.
- Diseñar un sistema reconocimiento y premiación al colaborador.
- Implementar un sistema de desarrollo de línea de carrera.
- Implementar talleres motivacionales que mejoren la productividad y el compromiso laboral.

Referentes conceptuales

Es necesario tener claro el panorama conceptual sobre el área a tratar, en este caso y para dar inicio empezaremos describiendo a la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, es definida como una postura favorable o desfavorable de los trabajadores acerca de su trabajo, que se expresa mediante el grado de relación

existente entre las expectativas respecto al trabajo, las recompensas ofrecidas, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (Morillo, 2006)

Por otro lado, describiremos a la carga laboral, que es definida como la correspondencia entre las necesidades laborales y el nivel de voluntad para realizar tareas en un período de tiempo determinado. Además, trabajar horas extras puede causar estrés a los empleados debido al alto estrés físico y mental. (Calderón et al., 2018)

Implementación del Programa

TABLA 1:
PROGRAMA DE CARGA LABORAL EFECTIVA: HORARIO LABORAL

FACTORES	ANTECEDENTES	OBJETIVO	ESTRATEGIA EMPLEADA	TIEMPO	RESULTADO
Jornada Laboral	Jornada diaria de 9 horas y 54 horas semanales	Rediseñar la jornada laboral de los colaboradores de un CETPRO de la ciudad de Trujillo en el 2023.	Elaboración y presentación de propuesta de jornada laboral de 8 horas diarias y 48 horas semanales	2 meses	Se rediseñó y redujo la jornada laboral de los colaboradores, de 54 horas semanales a 48 horas semanales
Horario de Descanso	Tiempo de refrigerio de 45 minutos, a pesar de contar con personal para rotación		Elaboración y presentación de propuesta de tiempo de refrigerio para el personal de 2 horas	2 meses	Se amplió el tiempo de refrigerio de 45 minutos a 2 horas para el personal, permitiéndoles trabajar en horario partido y con ello mejorar su productividad
Asistencia en feriados	Se trabaja en feriados a pesar de no haber asistencia de alumnos		Elaboración y presentación de propuesta del cierre de Sede en días feriados, siendo que no es indispensable en el rubro educativo	2 meses	Se aceptó la propuesta de eliminar la atención en días feriados; ya que, no es relevante para el sector educativo, para lo cual los sistemas de cobranza que se utilizarán serán digitales

**TABLA 2:
PROGRAMA DE CARGA LABORAL EFECTIVA: BENEFICIOS SOCIALES Y CORPORATIVOS**

FACTORES	ANTECEDENTES	OBJETIVO	ESTRATEGIA EMPLEADA	TIEMPO	RESULTADO
Contrato formal	La empresa le brinda al colaborador un contrato formal y otro verbal, en el primero el sueldo del colaborador es el básico vital, mientras que en el segundo le ofrece el sueldo real que le corresponde por las funciones que realiza.		Elaboración y presentación de propuesta para formalizar y manejar con total transparencia los contratos de los colaboradores, concientizando a los directivos del peligro al que, como Empresa, se están exponiendo; ya que, algunos colaboradores ya han manifestado su disconformidad.	3 meses	Se aceptó la propuesta de diseñar nuevos contratos totalmente formales y transparentes, en las que el colaborador se sienta más seguro y satisfecho.
Gratificación conforme a Ley	La empresa le brinda al colaborador una gratificación que no corresponde al verdadero sueldo que percibe; ya que, en su contrato figura el monto del sueldo básico y del mismo modo calculan su gratificación	Formalizar y transparentar los contratos y beneficios sociales y/o corporativos brindados al colaborador.	Elaboración y presentación de la propuesta para la ampliación del tiempo de refrigerio a 2 horas	3 meses	Se logró que se otorguen las gratificaciones de acuerdo a lo que realmente le corresponde a cada colaborador por el sueldo que percibe
Pago de utilidades	La empresa no reparte las utilidades obtenidas de manera justa con el personal, pese al crecimiento constante que refleja		Elaboración y presentación de la propuesta para incrementar progresivamente las utilidades que se le brindan anualmente a los colaboradores	7 meses	Se aceptó incrementar las utilidades en una cantidad muy mínima para los años posteriores, aunque aún no se ha implementado.

Vacaciones conforme a Ley	La empresa no le brinda el mes de vacaciones que le corresponde a los colaboradores, en algunas ocasiones hasta les compra las vacaciones a los empleados de manera extralaboral	Elaboración de un plan de organización de trabajo y del personal que permita cumplir con la entrega del periodo vacacional que corresponde a cada colaborador, concientizando a la vez a los directivos respecto a la importancia de tener al personal relajado	3 meses	Se logró aplicar la entrega del periodo vacacional a los colaboradores, conforme a ley, permitiendo que estos trabajen de manera más motivada y productiva
Entrega de uniformes	La empresa le vende los uniformes de trabajo a los colaboradores de esta	Propuesta para la adquisición de lotes de uniformes con proveedores más económicos que le permitan a la empresa costear el 100% de los uniformes para los colaboradores	2 meses	Se logró realizar una nueva entrega de uniformes, la misma que la Empresa le entregó al personal sin ningún costo.

TABLA 3:
PROGRAMA DE CARGA LABORAL EFECTIVA: SALARIO LABORAL

FACTORES	ANTECEDENTES	OBJETIVO	ESTRATEGIA EMPLEADA	TIEMPO	RESULTADO
Salario Laboral	Los colaboradores no reciben el salario que indica en su contrato	Rediseñar el sistema salarial, respecto a sueldos, pagos de horas extras y comisiones.	Propuesta para regularizar los sueldos conforme a ley por beneficio de la Empresa	3 meses	Se regularizaron los sueldos en los contratos de los colaboradores y actualmente reciben el salario que indica en el mismo
Pago de horas extras	Los colaboradores realizan horas extras semanales; ya que, manejan una jornada laboral inadecuada. Sin embargo, no reciben un pago adicional por esas horas extras que realizan		Elaboración y presentación de propuesta de jornada laboral de 8 horas diarias y 48 horas semanales	2 meses	Se logró eliminar las horas extras que los colaboradores realizaban y se diseñó una política para el pago de horas extras, en caso de ser necesarias
Pago de feriados	Los colaboradores del área comercial laboran en días feriados, pero no son remunerados tal como indica la ley del trabajo para los días feriados		Elaboración y presentación de propuesta del cierre de Sede en días feriados, siendo que no es indispensable en el rubro educativo	2 meses	Se aceptó la propuesta de eliminar la atención en días feriados; ya que, no es relevante para el sector educativo, para lo cual los sistemas de cobranza que se utilizarán serán digitales
Comisiones	Los colaboradores del área comercial trabajan en base al cumplimiento de objetivos comerciales. Sin embargo, no reciben comisiones por el cumplimiento de esas metas		Elaboración y presentación de un sistema de comisiones que motive a los colaboradores e incremente su productividad	2 meses	Se implementó un sistema de comisiones para los colaboradores del área comercial, en el cual podrán empezar a comisionar de manera individual, de acuerdo al alcance de las metas.

TABLA 4:
PROGRAMA DE CARGA LABORAL EFECTIVA: CLIMA LABORAL

FACTORES	ANTECEDENTES	OBJETIVO	ESTRATEGIA EMPLEADA	TIEMPO	RESULTADO
Capacitación	La empresa no brinda capacitación a sus colaboradores; ya que, no posee un plan de capacitación ni anual, ni semestral, ni tampoco trimestral.	Implementar programas de capacitación para la mejora de las funciones del personal	Elaboración de un plan de capacitación trimestral para mejorar el desempeño de los colaboradores, respecto a sus funciones	2 meses	Se logró iniciar el plan de capacitación trimestral que se diseñó para los colaboradores, el mismo que fue totalmente aceptado por los colaboradores y les aportó seguridad para el desempeño de sus funciones
Reconocimiento Laboral	La empresa no cuenta con un sistema de reconocimiento ni premiación para los colaboradores que obtienen un mejor desempeño en su trabajo	Diseñar un sistema de reconocimiento y premiación al colaborador	Elaboración y presentación de un plan de reconocimiento y premiación mensual para los colaboradores que hayan alcanzado mayores niveles de desempeño	2 meses	Se logró implementar el plan de reconocimiento y premiación de manera mensual para los colaboradores que han alcanzado mejores niveles de desempeño y esto ha llevado a un nivel competitividad a todos los colaboradores.
Desarrollo de línea de carrera	La empresa no cuenta con un sistema de desarrollo de línea de carrera que puedan aprovechar los colaboradores; ya que, en muchas ocasiones ha perdido la oportunidad de ascender a muy buenos colaboradores	Implementar un sistema de desarrollo de línea de carrera	Elaboración y presentación de un sistema de desarrollo de línea de carrera, en el cual los colaboradores de la Empresa puedan participar de concursos internos para el ascenso a puestos de confianza	3 meses	Se empezó a aplicar el sistema de desarrollo de línea de carrera; ya que, hace 3 meses se ascendió a una ejecutiva de ventas al puesto de asistente de Gerencia. Cabe recalcar que dicho ascenso fue posible debido a que, el personal ya contaba con los requisitos y el perfil que

					requería dicho puesto.
Motivación Laboral	La empresa no le brinda al colaborador talleres de motivación o de habilidades blandas que le permitan mejorar sus habilidades sociales, trabajo en equipo y que y comprometerse mucho más con el trabajo que realiza	Implementar talleres motivacionales que mejoren la productividad y el compromiso laboral	Elaboración de una propuesta para la realización de talleres motivacionales que se desarrollen de manera semestral, con el objetivo de motivar y comprometer al colaborador con la Empresa	3 meses	Se logró contratar a un coach motivacional para la realización de un taller motivacional, de habilidades blandas y fortalecimiento del trabajo en equipo. Dicho taller se ha desarrollado solo una vez. Sin embargo, los colaboradores se han mostrado más enérgicos, positivos, motivados y comprometidos con la Empresa

Conclusiones del Programa:

- Se logró reducir la jornada laboral de los colaboradores del Cetrpro, de 54 horas semanales a 48 horas semanales.
- Se logró regularizar los contratos del personal y especificar los sueldos reales que perciben y por ende se transparentaron los beneficios sociales y/o corporativos brindados al colaborador, como la gratificación, liquidación y CTS.
- Se rediseñó el sistema salarial, respecto a sueldos, pagos de horas extras y comisiones.
- Se logró implementar un programa de capacitación trimestral, para la mejora de las funciones de cada puesto.
- Se logró implementar un sistema reconocimiento y premiación al colaborador, incluyendo la premiación al mejor colaborador del mes.
- Se logró diseñare y aplicar un sistema de desarrollo de línea de carrera para los colaboradores que deseen ascender y crecer dentro de la Institución.
- Se logró implementar talleres dirigidos por coach motivacionales que contribuyan con mejora de la productividad y el compromiso laboral.

Anexo 6: Matriz de consistencia

Título: Programa de Carga Laboral Efectiva para Incrementar la Satisfacción Laboral en un Centro de Educación Técnico Productiva de Trujillo, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Metodología
<p>General: ¿Cuál es el efecto del Programa de Carga Laboral Efectiva, con respecto al incremento de la Satisfacción Laboral en un CEPTRO de Trujillo, 2023?</p> <p>Específicas: ¿Cómo influye la carga física en la satisfacción laboral de los colaboradores en un CEPTRO de Trujillo, 2023?</p> <p>¿Cómo influye la carga mental en la satisfacción laboral de los colaboradores en un</p>	<p>General: Determinar el efecto que generará un Programa de Carga Laboral Efectiva en la Satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023.</p> <p>Específicos: Determinar en qué medida la carga física influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023.</p> <p>Determinar en qué medida la carga mental influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023.</p>	<p>General: Existe un efecto positivo del programa carga laboral efectiva en la satisfacción laboral de un CETPRO en Trujillo, 2023.</p> <p>Específicas: La carga física influye de manera directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023.</p> <p>La carga mental influye de manera directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de</p>	<p>Carga laboral</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Se define como la relación entre el nivel de interacción entre las capacidades de un empleado y los requisitos para realizar las tareas asignadas en el desempeño de sus funciones profesionales (Tovalin y Rodríguez, 2011).</p> <p>La satisfacción laboral se define como la actitud de la entidad hacia las tareas realizadas dentro de la empresa y está relacionada con el clima organizacional. Por otro lado, Herzberg encontró</p>	<p>Esta variable será medida a través de sus dimensiones, las cuales están concretizadas en un Cuestionario de carga laboral.</p> <p>Esta variable será medida a través de sus dimensiones, las cuales están concretizadas en un Cuestionario de</p>	<p>Carga física</p> <p>Carga mental</p> <p>Presión laboral</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Horario laboral</p> <p>Beneficios sociales</p> <p>Salarios</p> <p>Clima laboral</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: Pre experimental, transversal y explicativo.</p> <p>Población y muestra: Los 26 colaboradores de un Centro de Educación Técnico productiva de Trujillo.</p> <p>Muestreo:</p>

<p>CEPTRO de Trujillo, 2023? ¿Cómo influye la presión laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores en un CEPTRO de Trujillo, 2023? ¿Cómo influye el estrés laboral de los colaboradores en un CEPTRO de Trujillo, 2023?</p>	<p>Determinar en qué medida la presión laboral influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023. Determinar en qué medida el estrés laboral influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023.</p>	<p>un CEPTRO de Trujillo, 2023. La presión laboral influye de manera directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023. El estrés laboral influye de manera directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de un CEPTRO de Trujillo, 2023.</p>	<p>que la productividad de las personas está relacionada con la satisfacción que experimentan en su entorno laboral (Gonzales, 2006).</p>	<p>Satisfacción laboral.</p>	<p>No probabilístico de tipo censal. Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario de carga laboral y Satisfacción laboral. Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva: Análisis comparativo de normalidad</p>
--	--	--	---	------------------------------	--