



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**LA RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE
HOTELERÍA DE LA EMPRESA NEWREST PERÚ EN EL AÑO**

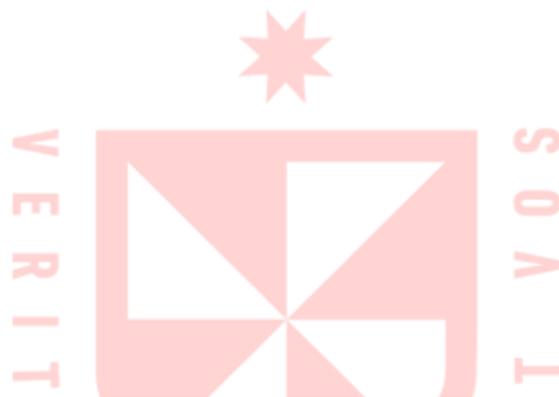
2021

**PRESENTADA POR
RICARDO ANDRE GÓMEZ ARROYO**

**ASESOR
LUIS GERMAN MARAVI ZEGARRA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TESIS

**LA RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOTELERÍA DE LA EMPRESA
NEWREST PERÚ EN EL AÑO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN GESTIÓN RECURSOS HUMANOS**

PRESENTADO POR:

RICARDO ANDRE GÓMEZ ARROYO

ASESOR

MG. LUIS GERMAN MARAVI ZEGARRA

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, por brindarme la fuerza y salud que necesitaba para no rendirme y lograr culminar mi tesis.

También quiero dedicar esta investigación a mis padres debido a que ellos, son mi mayor inspiración para salir adelante, gracias por su amor y apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer este trabajo de investigación al Mg. Luis Maravi Zegarra, por su apoyo constante, motivación y dedicación, las cuales han sido fundamentales para culminar el presente proyecto.

Además, a todos los docentes de la Universidad San Martín de Porres-Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos, por sus recomendaciones a lo largo de la carrera quienes han aportado en mi formación universitaria.

Por último, agradezco a todos los colaboradores de la empresa NewRest Perú que participaron en las encuestas virtuales, ya que su apoyo voluntario en la realización de estas permitió finalizar los resultados de mi trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE DE CONTENIDO	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	20
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	20
1.1.1. Antecedentes Nacionales	20
1.1.2. Antecedentes Internacionales.....	21
1.2 Bases Teóricas	23
1.2.1. Sobrecarga Laboral	23
1.2.1.1 Carga Física.....	24
1.2.1.1.1 Postura	24
1.2.1.1.2 Desplazamiento	25
1.2.1.1.3 Esfuerzo.....	25
1.2.1.1.4 Carga Mental	25
1.2.1.1.5 Atención.....	26
1.2.1.1.6 Ritmo de trabajo.....	26
1.2.1.1.7 Experiencia	27

1.2.1.1.8	Organización.....	27
1.2.1.1.9	Tareas.....	28
1.2.1.1.10	Informes	28
1.2.1.1.11	Toma de decisiones.....	28
1.2.2	Satisfacción	29
1.2.2.1.	Rendimiento.....	30
1.2.2.1.1.	Eficacia	30
1.2.2.1.2	Eficiencia	30
1.2.2.1.3	Resolución de problemas.....	31
1.2.2.2	Motivación.....	31
1.2.2.2.1	Reconocimiento	32
1.2.2.2.2	Persistencia	32
1.2.2.2.3	Capacidad.....	32
1.2.2.3	Trabajo en equipo	32
1.2.2.3.1	Productividad	33
1.2.2.3.2	Compromiso.....	33
1.2.2.3.3	Clima Laboral.....	34
1.2.3	Empresa Newrest Perú.....	34
1.3	Definición de Términos Básicos	35
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES		37
2.1	Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas.....	37
2.1.1	Hipótesis General	37
2.1.2	Hipótesis Específicas.....	37

2.2	Variables y Definición Operacional.....	37
2.2.1.	Variable Independiente	37
2.2.2.	Variable Dependiente.....	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		39
3.1	Diseño Metodológico	39
3.2	Diseño Muestral.....	40
3.2.2.	Criterios de inclusión y exclusión	41
3.3	Técnicas de Recolección de Datos	45
3.4	Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información.....	45
3.5	Aspectos Éticos	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		47
4.1	Resultados de la Investigación.....	47
4.1.1	Análisis de Confiabilidad	47
4.1.3	Análisis de Normalidad	49
4.1.4	Análisis Descriptivo de las Variables.....	57
4.1.5.	Contrastación de las hipótesis	78
4.1.5.1.	Correlación lineal simple – coeficientes de asociación.....	78
4.1.5.2	Análisis de Correlación	79
4.1.6	Diagramas de Dispersión.....	83
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		85
5.1	Discusión de resultados	85
5.1.1	Contrastación de resultados.....	85
CRONOGRAMA	¡Error! Marcador no definido.	

FUENTES DE INFORMACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	97
ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	98
ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente/Dimensiones/Indicadores -----	38
Tabla 2 Variable Dependiente/Dimensiones/Indicadores -----	38
Tabla 3 Cuadro de muestra /unidad de análisis -----	42
Tabla 4 Valor de Calificación - Etiquetas de la Categoría-----	47
Tabla 5 Alfa de Cronbach-----	48
Tabla 6 Alfa de Cronbach-----	48
Tabla 7 Resumen de Procesamiento de casos -----	49
Tabla 8 Estadísticos Descriptivos -----	50
Tabla 9 Pruebas de Normalidad -----	51
Tabla 10 ¿Cree usted que el trabajo le permite cambiar la posición de pie o sentado?-----	57
Tabla 11 ¿Cree usted que en el trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro? -----	58
Tabla 12¿Cree usted que los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada-----	59
Tabla 13 ¿Cree usted que el trabajo le exige realizar un esfuerzo muscular frecuente?-----	60
Tabla 14 ¿Cree usted que el nivel de atención que se le requiere para la ejecución de la tarea es elevado en el trabajo? -----	61
Tabla 15 ¿Cree usted que el ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un colaborador con experiencia? -----	62
Tabla 16 ¿Cree usted que el trabajador que tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debe tener más labores?-----	63

Tabla 17 ¿Cree usted que el trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas?-----	64
Tabla 18 ¿Cree usted que se deben realizar tareas con identidad propia en donde se incluyan tareas de preparación, ejecución y revisión? -----	65
Tabla 19 ¿Cree usted que se debe informar a los jefes sobre la calidad del trabajo realizado?-----	66
Tabla 20 ¿Cree usted que generalmente se deben tomar decisiones sin consultar a los jefes?-----	67
Tabla 21 ¿Cree usted que para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores?-----	68
Tabla 22 ¿Cree usted que los colaboradores logren los objetivos que tiene la empresa, si no están satisfechos en el trabajo?-----	69
Tabla 23 ¿Cree usted que los colaboradores sean eficientes si no rinden sus labores al 100%?-----	70
Tabla 24 ¿Cree usted que los colaboradores desempeñan sus habilidades para resolver los problemas que tienen con los clientes? -----	71
Tabla 25 ¿Cree usted que la empresa debe reconocer a sus colaboradores cada vez que sea necesario?-----	72
Tabla 26 ¿Cree usted que los colaboradores deben ponerse metas para lograr sus sueños?-----	73
Tabla 27 ¿Cree usted que los colaboradores tengan la capacidad para estar motivados y satisfechos en el área laboral?-----	74
Tabla 28 ¿Cree usted que la productividad de los trabajadores debe ser muy bien reconocida en el área laboral?-----	75

Tabla 29 ¿Cree usted que en todo trabajo se debe tener una buena comunicación entre jefe y colaborador? -----	76
Tabla 30 ¿Cree usted que, si los colaboradores y jefes trabajan en equipo, la empresa se desarrolle más?-----	77
Tabla 31 Correlación entre sobrecarga laboral y satisfacción -----	78
Tabla 32 Correlación entre Carga Física y Rendimiento -----	81
Tabla 33 Correlación entre Carga Mental y Motivación -----	81
Tabla 34 Correlación entre Organización y Trabajo en Equipo -----	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Eficiencia y Eficacia en la administración	30
Figura 2 Newrest	35
Figura 3 Histograma sobre puntaje de la Sobrecarga Laboral	52
Figura 4 Histograma sobre el Puntaje de la Carga Física	53
Figura 5 Histograma sobre el Puntaje de la Carga Mental	53
Figura 6 Histograma sobre el Puntaje de la Organización	54
Figura 7 Histograma sobre el Puntaje de la Satisfacción	54
Figura 8 Histograma sobre el puntaje del rendimiento	55
Figura 9 Histograma sobre el Puntaje de la Motivación	55
Figura 10 Histograma sobre el Puntaje del Trabajo en Equipo	56
Figura 11 ¿Cree usted que el trabajo le permite cambiar la posición de pie o sentado?	57
Figura 12 ¿Cree usted que en el trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro?	58
Figura 13 ¿Cree usted que los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral?	59
Figura 14 ¿Cree usted que el trabajo le exige realizar un esfuerzo muscular frecuente?	60
Figura 15 ¿Cree usted que el nivel de atención que se le requiere para la ejecución de la tarea es elevado en el trabajo?	61
Figura 16 ¿Cree usted que el ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un colaborador con experiencia?	62
Figura 17 ¿Cree usted que el trabajador que tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debe tener más labores?	63

Figura 18 ¿Cree usted que el trabajador que tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debe tener más labores?.....	64
Figura 19 ¿Cree usted que se deben realizar tareas con identidad propia en donde se incluyan tareas de preparación, ejecución y revisión?.....	65
Figura 20 ¿Cree usted que se debe informa a los jefes sobre la calidad del trabajo realizado?.....	66
Figura 21 ¿Cree usted que generalmente se deben tomar decisiones sin consultar a los jefes?.....	67
Figura 22 ¿Cree usted que para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores?.....	68
Figura 23 ¿Cree usted que los colaboradores logren los objetivos que tiene la empresa, si no están satisfechos en el trabajo?.....	69
Figura 24 ¿Cree usted que los colaboradores sean eficientes si no rinden sus labores al 100%?.....	70
Figura 25 ¿Cree usted que los colaboradores desempeñan sus habilidades para resolver los problemas que tienen con los clientes?	71
Figura 26 ¿Cree usted que la empresa debe reconocer a sus colaboradores cada vez que sea necesario?	72
Figura 27 ¿Cree usted que los colaboradores deben ponerse metas para lograr sus sueños?	73
Figura 28 ¿Cree usted que los colaboradores tengan la capacidad para estar motivados y satisfechos en el área laboral?.....	74
Figura 29 ¿Cree usted que la productividad de los trabajadores debe ser muy bien reconocida en el área laboral?	75

Figura 30 ¿Cree usted que en todo trabajo se debe tener una buena comunicación entre jefe y colaborador?.....	76
Figura 31 ¿Cree usted que, si los colaboradores y jefes trabajan en equipo, la empresa se desarrolle más?	77
Figura 32 Diagrama de Dispersión entre Sobrecarga Laboral y Satisfacción ..	83
Figura 33 Diagrama de Dispersión ente Carga Física y Rendimiento.....	84
Figura 34 Diagrama de Dispersión entre Carga Mental y Motivación	84
Figura 35 Diagrama de Dispersión entre la Organización y el Trabajo en Equipo	84

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar si la sobrecarga laboral se relaciona inversamente con la satisfacción de los colaboradores del área de hotelería de la empresa Newrest Perú en el 2021, con el fin de identificar la productividad de los colaboradores y en como esto contribuye a conseguir los objetivos propuestos de la empresa.

La investigación es viable socialmente, porque, los resultados del estudio ayudará a potenciar las habilidades de los colaboradores, haciéndolos sentir cómodos en su puesto de trabajo de manera que mejoren la productividad de la organización en general, viable teóricamente, porque, el investigador tuvo acceso a fuentes primarias y secundarias, asimismo, fue viable económicamente, porque, al ser una investigación virtual por la situación que pasamos hoy en día por el COVID-19, no se tuvo gastos en materiales, etc.

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo comparativo, siendo una investigación aplicada, tomando como unidad de análisis una muestra de 98 colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC de la Unidad Minera Marcobre. La técnica de fue una encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado conformado por 21 preguntas con escala de Likert de cinco puntos.

Los resultados de la investigación en la hipótesis general determinaron que la sobrecarga laboral no se relaciona inversamente con la satisfacción de los colaboradores del área de hotelería de la empresa NEWREST PERU SAC Perú en el año 2021.

Palabras claves

Satisfacción, hotelería, productividad, habilidades, empresa.

ABSTRACT

This research work aims to determine if work overload is inversely related to the satisfaction of employees in the hospitality area of the company Newrest Peru in 2021, in order to identify the productivity of employees and how this contributes to achieving the proposed objectives of the company business.

The research is socially viable, because the results of the study will help enhance the skills of the collaborators, making them feel comfortable in their workplace in a way that improves the productivity of the organization in general, theoretically viable, because the researcher had access to primary and secondary sources, likewise, it was economically viable, because, being a virtual investigation due to the situation we are going through today due to COVID-19, there were no expenses on materials, etc.

The research used a quantitative approach of comparative descriptive scope, being an applied research, taking as a unit of analysis a sample of 98 employees of the NEWREST PERU SAC company of the Marcobre Mining Unit. The technique was a survey and the instrument was a structured questionnaire made up of 21 questions with a five-point Likert scale.

The results of the research in the general hypothesis determined that work overload is not inversely related to the satisfaction of employees in the hospitality area of the company NEWREST PERU SAC Peru in the year 2021.

Keywords

Satisfaction, hospitality, productivity, skills, company.

NOMBRE DEL TRABAJO

**60. 1 TESIS RICARDO GOMEZ - ASESOR
LUIS MARAVI.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

17269 Words

RECUENTO DE CARACTERES

95553 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

107 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1007.9KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 6, 2022 9:08 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 6, 2022 9:21 PM GMT-5**● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
11/07/2022	MG LUIS MARAVÍ ZEGARRA	LMARVIZ@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
LA RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOTELERÍA DE LA EMPRESA NEWREST PERÚ EN EL AÑO 2021

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
RICARDO ANDRE GÓMEZ ARROYO	949731038 ricardo_gomez@usmp.pe	ESCUELA DE RECURSOS HUMANOS

RESULTADO:

19% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG LUIS MARAVÍ ZEGARRA

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

DNI: 06774258

RICARDO ANDRE GÓMEZ ARROYO

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI 46499612

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

INTRODUCCIÓN

Muchas de las empresas no velan por el bienestar de los colaboradores, debido a esto, la sobrecarga laboral comienza una vez que el colaborador se ve en la obligación de ejecutar una secuencia de labores y/o solucionar problemas en los que se cuenta preparado. Proviene de un aumento transitorio de trabajo que en algunas ocasiones se prolonga durante espacios de tiempo dilatados, expresa Rivera (2018).

Debido a esto, casi el 60% de las empresas que sufre rotación voluntaria tiene problemas para reclutar personal, en ocasiones la cultura organizacional, las exigencias, la carga y el clima laboral, entre otros factores, son las principales causas de la alta rotación de personal en las compañías, lo cual genera gran preocupación y desgaste por los altos costos que implica, indica Empowering Talent (2018).

Asimismo, el distribuidor autorizado Empowering Talent, indica que existen diversos obstáculos comunes ocasionados por los elevados costos de rotación laboral, donde se visualiza la reducción productiva, en la cual es directamente afectada, ya que existe un desbalance de los colaboradores nuevos, debido a que no producirán de igual forma que los colaboradores antiguos; además, se visualiza un mal servicio y pérdida de clientes. Por ende, si la empresa manipula mucho la rotación del personal, esto afectaría la fidelidad de los clientes con la empresa, dado que se vería debilitado la capacidad de la compañía donde se pueda establecer un lazo con los clientes.

Del cual, al visualizar el bajo desempeño y falta de comunicación tanto con el personal como el área administrativa y RR. HH, esto genera un déficit tanto para la empresa como para lo colaborados dado que los sobrecargan con labores

extras, desmotivándolos y no siendo reconocidos por su esfuerzo. Del mismo modo, la rotación de los colaboradores, proporcionan nuevos recursos, siempre y cuando sean ascendientes las entradas que las salidas, en la cual se pueda promover el trabajo, operaciones y de esta manera aumentar los resultados productivos, comenta Cabrera et. al. (2011).

Finalmente, en la investigación es dar a conocer cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción de los colaboradores de la empresa Newrest Perú, ya que, al no contar con conocimientos, estrategias, reclutamiento, capacitaciones, reconocimientos, motivación, y sobrecarga de labores en los colaboradores, no pueden generar satisfacción de los colaboradores y clientes ni desarrollar su potencial en la empresa Newrest; asimismo visualizar las debilidades que la empresa y la competencia conlleva, para mejorar y satisfacer un buen trabajo laboral para los colaboradores.

Formulación del Problema

Problema General

- ¿De qué manera la sobrecarga laboral se relaciona con la satisfacción de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021?

Problemas Específicos

- ¿De qué manera la carga física se relaciona con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021?
- ¿De qué manera la carga mental se relaciona con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021?

- ¿De qué manera la organización se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Determinar si la sobrecarga laboral se relaciona inversamente con la satisfacción de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

Objetivos Específicos

- Determinar si la carga física se relaciona con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.
- Determinar si la carga mental se relaciona con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.
- Determinar si la organización se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

Según informa Hernández et al. (2010) definen: “La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización.” (pág.40).

A partir de ello, Escobar y Bilbao (2020), sostiene que la justificación consta en describir la importancia de la investigación, existiendo entre ellos tres tipos de justificación las cuales se detallan a continuación:

Según Escobar y Bilbao (2020), comenta que: “La justificación teórica es la base de los programas de doctorado y algunos programas de maestría donde se tiene como objetivo la reflexión académica.” (pag.26).

La presente investigación tiene justificación teórica porque será una contribución al conocimiento existente y para posteriores estudios; asimismo, se busca demostrar un impacto entre la Sobrecarga Laboral y la Satisfacción.

Según Escobar y Bilbao (2020), comenta que: “La Justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o por lo menor propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo.” (pag.27).

Esta investigación tiene justificación práctica porque permitirá aplicar propuestas de mejoras en los colaboradores de la empresa Newrest Perú. De este modo, la investigación podrá ser útil para todo tipo de empresas.

Según Escobar y Bilbao (2020), comenta que: “La justificación metodología del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.” (pág.24).

De modo que, dentro de la investigación se hará uso de la técnica de entrevista y el instrumento de cuestionario, esto con el fin de obtener información relevante y sustentable.

Se investiga sobre la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción de los colaboradores de la empresa Newrest, ya que se exige demasiada rotación del

personal y exceso de productividad en un periodo corto, viéndose a los colaboradores desmotivados, insatisfechos, con malestar laboral, entre otros aspectos.

La investigación les ayuda para la mejora, productividad y estabilidad tanto emocional como laboral de los colaboradores en las empresas, dado que muchos de ellos son eficaces pero sienten que no son reconocidos o motivados, asimismo esta investigación contará con conocimientos necesarios para que las empresas cuenten y logren obtener un vínculo más atractivo, satisfecho y confiable con sus colaboradores, del mismo modo, pueden surgir estrategias o toma de decisiones entre todo el equipo, trabajando unidos y dando prioridad a sus colaboradores a automotivarse, capacitarse, ser reconocidos por sus logros y esfuerzos.

La cual beneficia a miles de empresas y colaboradores a seguir como ejemplo a la empresa Newrest, ya que es importante lograr la satisfacción, motivación y desempeño de los colaboradores, manteniendo una buena comunicación y trabajo en equipo para el éxito de la empresa, visualizando así los factores que conllevan a la relación de la sobrecarga laboral y la satisfacción de los colaboradores de la empresa Newrest Perú.

Se tomará en cuenta puntos claves para el desarrollo de la investigación, lo cual permitirá identificar de qué manera es viable los puntos detallados a continuación:

- **Viabilidad Social:** El presente trabajo de investigación es de viabilidad social, ya que será de ayuda para los colaboradores de la empresa Newrest y población en general que cuenten con empresas, dando a

conocer la relación de la sobrecarga laboral y la satisfacción de los colaboradores que mantienen ambas variables, mejorando y detallando conocimientos en la cual puedan tener ciertos puntos débiles de las empresas.

- **Viabilidad Ambiental:** El presente trabajo de investigación es viabilidad ambiental, dado que la investigación se realizará de manera virtual, con el uso de los programas Microsoft, siendo innecesario el uso del papel que contamina el medio ambiente.
- **Viabilidad Tecnológica:** El presente trabajo de investigación es viabilidad tecnológica, porque en la investigación se hará uso de una laptop portátil y smartphone para poder plasmar toda la información recaudada.

Las limitaciones de la presente investigación fueron el acceso a bibliotecas, dado que para la recopilación de información en la investigación es necesaria contar con información actualizada; asimismo dada esta coyuntura sanitaria que se está atravesando por el Covid – 19, se encuentran restringidos el acceso a estos establecimientos limitando la experiencia física de realizar el cuestionario, de este modo, no es confiable la confiabilidad de quienes desarrollan los instrumentos de investigación, ya que podría darse una suplantación de identidad o información falsa.

Partiendo de esta información, el presente trabajo de investigación se desarrollará en cinco capítulos, los cuales se explicarán a continuación:

En el Capítulo I: Marco Teórico, se visualiza los antecedentes nacionales e internacionales; además, de las bases teóricas y definición de términos básicos, con el fin de brindar sustento a las variables.

Asimismo, el Capítulo II: Hipótesis y Variables, se cuenta con las definiciones operacionales.

Capítulo III: Metodología de la Investigación, se aborda el diseño metodológico, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de información, en donde proporciona información viable en la investigación.

Capítulo IV: Resultados, se expone los datos estadísticos brindando sustento a los objetivos e hipótesis de la investigación.

En el capítulo V: Discusión, contiene el desarrollo y evaluación de los resultados en donde se examina, descubre y explican el vínculo de las bases teóricas mencionadas en el capítulo I de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

Según Arias (2012), expresa que: “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (pág.106)

1.1.1. Antecedentes Nacionales

A juicio de Machuca (2020) plantea en su tesis titulada: “Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales”, publicada en la Universidad Ricardo Palma, en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue “describir y comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada del rubro de servicios generales de Lima”. Es por ello que se concluye que debe existir mayor motivación en las empresas y menos sobrecarga laboral, dado que al contener mayor carga de trabajo pueden brindar una atención desagradable.

Dicho con las palabras de Nieto (2019) expresa en su tesis titulada: “Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018”, publicada en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue “determinar la relación de la sobrecarga laboral con la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018”. Es por lo que puede concluirse que los centros deben determinar la satisfacción de los colaboradores, en la cual se puede enriquecer la productividad y eficiencia de los mismos; asimismo, fomentar la comodidad de los trabajadores en la cual se pueda disminuir diversos obstáculos, ya sea de manera individual como grupal.

Según Cardoza et.al (2019) mencionan en su artículo titulado:” Satisfacción con la vida y satisfacción laboral”, publicada en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la satisfacción con la vida y satisfacción laboral en una universidad privada de Chimbote”. Es por ello que se concluye que, en toda empresa, los colaboradores deben sentirse satisfechos en el entorno laboral, del cual se retribuirá en un mejor desempeño y gratitud de los mismos, siendo así que, a mayor satisfacción laboral, mayor satisfacción con una mismo.

Citando a Guzmán (2018) indica en su tesis titulada: “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global”, publicada en la Universidad Ricardo Palma, en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue “evaluar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global”. Es por lo que se concluye que, se debe comprobar el clima organizacional de manera anual, de modo que mejore la comunicación de los directivos con trabajadores, siendo así que servirá de ayuda para evitar equivocaciones y generar mayor productividad en la empresa.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Citando a Castro (2020) indica en su tesis titulada: “Carga Laboral y su Influencia en la Calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital general Martín Icaza, periodo Octubre 2019- Marzo 2020”, publicada en la Universidad Técnica de Babahoyo, en la cuida de Ecuador, cuyo objetivo fue “determinar la influencia que existe entre la carga laboral y la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martin Icaza, Periodo Octubre 2019- Marzo 2020”. Cabe concluir que el principal factor que ocasiona el aumento de carga laboral es la falta de

organización, dado que no se establece el reconocimiento de los requisitos de cada una de las áreas del hospital, en la cual queda en evidencia la falta de planificación y reparto de labores.

Dicho con las palabras de Hernández y Avilés (2020) expresan en su tesis titulada: “La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil”, publicada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, cuyo objetivo fue “determinar la sobrecarga laboral y su afectación en el sistema familiar desde las percepciones de los colaboradores y familiares de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil”. Finalmente, se concluye que los trabajadores no se sienten satisfechos laborando, debido a que mantienen horas de descanso reducidas, además de requerir productividad al 100%, todo ello ocasionando cansancio de los colaboradores a lo largo de sus labores.

Citando a Arcos (2017) menciona en su tesis titulada: “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones”, publicada en la Universidad Andina Simón Bolívar, en la ciudad de Ecuador, cuyo objetivo fue “determinar la sobrecarga de trabajo y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP”. Cabe concluir que se debe disminuir la sobrecarga laboral dado que los colaboradores deben enfocarse a desarrollar la responsabilidad en la cual se puedan sentir satisfechos dentro de la empresa, en la cual se puedan desarrollar de manera profesional y personal.

A juicio de Chiang et.al (2018) mencionan en su artículo titulado: “Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una

Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción”, en la ciudad de Chile, cuyo objetivo fue “analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción”. Puede concluirse que los colaboradores notan una elevada inspección laboral para la realización de sus labores diarias, con un alto nivel de motivación y aprendizaje.

1.2 Bases Teóricas

Según Arias (2012), comenta que: “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (pág. 107)

1.2.1. Sobrecarga Laboral

Como definen en su libro Mateo et. al (2006): “La carga de trabajo es el elemento que, dentro de las condiciones de trabajo, permite valorar la aparición de daños para la salud como consecuencia de falta de adecuación y adaptación del trabajo.” (pág.175).

Por otro lado, Rivera (2018) expresa en su informe que “la sobrecarga laboral se entiende como aquella responsabilidad donde en términos cualitativos y cuantitativos se genera un estresor significativo, que puede estar asociado a exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales”. (pág.20).

Asimismo, Robbins y Coulter (2014) comentan en su libro tienen como opinión que la sobrecarga laboral es tener la obligación de realizar más trabajo del que permite el tiempo.

1.2.1.1 Carga Física

Mateo et. al (2006) definen en su libro que “la carga física es el grado de exigencia sobre el trabajador del conjunto de requerimientos físicos a que se ve sometido a lo largo de la jornada laboral.”

Asimismo, Rivera (2018) señaló en su informe que “la carga física es conjunto de requerimiento musculares derivados de esfuerzos estáticos o dinámicos, inherentes de la adopción de posturas forzadas, movimientos repetitivos, pocas pausas en el trabajo y manipulación manual de cargas por causas de la actividad laboral, la salud ocupacional establece que pueden llegar a generar daño a la salud de tipo músculo esquelético”. (pág.35)

Citando a Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (2015) menciona en su informe que para exponer y desarrollar labores o empeño corporal, se necesita de diversas funcionalidades:

- Estática: Es mantenerse de pie, en la cual los músculos se mantienen contraídos.
- Dinámica: actuar y desempeñar mediante actividades a presión.

1.2.1.1.1 Postura

Como lo hace notar Llaneza (2007) define en su libro que: “La postura es el resultado de una decisión, que busca una eficacia máxima y una seguridad óptima para la salud del trabajador”.

De igual forma, las posturas pueden ser:

- Postura sentada: Postura cómodo para el colaborador, en la cual mantiene descanso.

- Postura de pie: Es la postura más incómoda y cansada para el colaborador.

1.2.1.1.2 Desplazamiento

Citando a Real Academia Española (2020) define en su informe que el “Desplazamiento es un cambio de residencia a población distinta, que puede acordar la empresa por razones económicas, técnicas, organizativas o de producción, o bien por contrataciones referidas a la actividad empresarial, con abono de los gastos de viaje y las dietas.”

Por otro lado, Pacheco (2019) menciona en su informe que “el desplazamiento es un cambio de residencia por cuestiones de trabajo, esto puede deberse a razones económicas personales o algo acordado con la misma empresa, también por contrataciones que convienen en la actividad empresarial, muchas veces con abonos de gastos de viaje y alimentación.” (pág.2)

1.2.1.1.3 Esfuerzo

Citando a Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (2015) define en su informe que “los esfuerzos son aquellos que se realizan cuando se desarrolla una actividad muscular y éstos pueden ser estáticos o dinámicos.” (pág. 14)

1.2.1.1.4 Carga Mental

Dicho con las palabras de Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (2015) define en su informe que “La carga mental está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo, es decir, al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea”. (pág.17)

De este modo, una de las causas que incurren directamente en la carga emocional es el horario laboral debido a que existen trabajos rotativos.

1.2.1.1.5 Atención

Desde el punto de vista de Piqueras (2018) expresa en su informe que la atención es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles.

Por otro lado, Johnson y Proctor (2015) definen en su libro que la atención no solo es escoger la advertencia relevante para realizar las tareas del día a día, sino que también he de tomar en cuenta la información irrelevante que la obstaculice (pág.17).

1.2.1.1.6 Ritmo de trabajo

Citando a Ministerio de Trabajo, programaciones y seguridad social (2015) expresa en su informe que el ritmo de trabajo es la duración requerida para ejecución de las labores, en las cuales existen diversas causas:

- Trabajar en tiempos estrechos
- Requerimiento de ligereza en las labores
- Restauración de demoras
- Rapidez involuntaria de una herramienta
- Competitividad entre compañeros
- Reglamento de elaboración

- Abundancia de actividades a desarrollar
- Control jerárquico directo con presiones de tiempo

1.2.1.1.7 Experiencia

La experiencia es el conocimiento de la vida adquirido por las circunstancias o situaciones vividas, expresa en su informe la Real Academia Española (2021). A comparación de Westreicher (2020) define en su informe que es un grupo de inteligencia, aptitudes, conocimientos y destreza en la cual son adquiridos por una o varias personas o colaboradores de un puesto designado.

1.2.1.1.8 Organización

Empleando las palabras de Robbins y Coulter (2014) sostiene en su libro que la organización es el cargo administrativo que sostienen las organizaciones para lograr los objetivos deseados mediante la estructural de trabajo. (pág. 9)

Por otro lado, Roldán (2020) define en su informe que una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas, es por ello que se puede clasificar de diversas maneras:

- Estructura: Formales e informales
- Localización: Locales, nacionales e internacionales
- Tamaño: Pequeñas, medianas o grandes
- Propiedad: Pública o privada

1.2.1.1.9 Tareas

Citando a Real Academia Española (2020) define en su informe que la tarea es el trabajo que debe hacerse en un tiempo limitado.

Citando a IBM (2005) expresa en su informe que, las tareas facilitan completas instrucciones en la cual se ejecutan paso a paso en el área laboral, ya se para alcanzar los objetivos deseados dentro de la organización.

1.2.1.1.10 Informes

Según López (2002) define en su libro que los informes tienen como fin el expresar y comunicar un montón de información prevalente.

En base a su contenido, (Coll, 2020) expresa que estos pueden clasificarse en cuatro tipos:

- **Carácter divulgativo:** Información al público en general
- **Científico:** agrupar información prevalente y científica de una investigación
- **Técnico:** Se refiere a las organizaciones del sector público o privado.
- **Mixto:** Sirve para exponer una información para el público general e instituciones.

1.2.1.1.11 Toma de decisiones

Las tomas de decisiones son procedimientos que consisten en reunir información y brindar diversas soluciones en la que todos los colaboradores puedan tomar la mejor decisión en sus actividades laborales, expresa en su informe Russ (2018).

Asimismo, Robbins y Coulter (2014) sostiene en su libro que existen 8 pasos que están involucrados en el proceso de toma de decisiones:

- Identificación del problema
- Identificación de decisión
- La aprobación de los criterios
- Incremento de elección
- Observación de las opciones
- Recopilación de una alternativa
- La implementación de la alternativa
- La valoración de la eficiencia de la decisión

1.2.2 Satisfacción

Según Robbins y Coulter (2014) definen en su libro que: la satisfacción es la actitud general de un cliente hacia el trabajo que desempeña, es decir es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, dado que está vinculada con la buena relación, calidad de trabajo, cumplimiento y productividad que se les genera a los colaboradores de la empresa. (pág.450)

- Satisfacción y productividad: Este punto es fuerte para las empresas, ya que las empresas mantienen motivados y satisfechos a sus empleados, en la cual son eficaces acorde a la competencia que con menos trabajadores complacidos.
- Satisfacción laboral y satisfacción del cliente: Los colaboradores aumentan la lealtad y calidad del cliente, de modo que son más activas, sociables, dinámicos, amigables, en la cual se visualice y desarrolle la satisfacción y lealtad muy apreciadas para los clientes. También es importante ver la parte negativa ya que si bien es cierto también hay clientes insatisfechos que pueden afectar a la satisfacción de los trabajadores.

1.2.2.1. Rendimiento

Citando a Dean y Ripley (2000) definen en su libro que “El rendimiento es un elemento que todo llevamos en nuestro equipaje de conocimientos básicos, ya que se centra en cosas que apoyan o dificultan el rendimiento excelente del trabajador”. (pág.75)

1.2.2.1.1. Eficacia

Citando a Robbins y Coulter (2014) definen en su libro que “la eficacia es hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa” (pág.8).

1.2.2.1.2 Eficiencia

Dicho con las palabras de Robbins y Coulter (2014) definen en su libro que “la eficiencia es hacer las cosas bien o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos” (pág.8). Por otro lado, García y Serrano (2003) expresan en su artículo que la eficiencia, “se encuentra vinculada al aprovechamiento óptimo de los recursos que se emplean en la obtención de una utilidad, proceda ésta de un producto o servicio.”

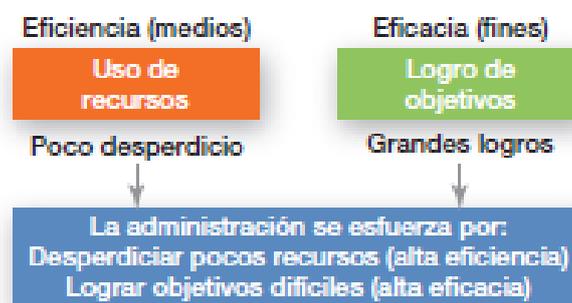


Figura 1 Eficiencia y Eficacia en la administración

Fuente: Representa la diferencia entre eficiencia y eficacia. Tomado del libro de Administración, por Robbins y Coulter (2014) Decimosegunda edición.

1.2.2.1.3 Resolución de problemas

Citando a Tubaro (2015) define en su informe que un “problema es claramente solucionable siempre y cuando nuestra capacidad de solución nos lo permita atacar de una manera, inteligente, rápida, fácil, económica”. (pág.2)

1.2.2.2 Motivación

Citando a Robbins y Coulter (2014) definen en su libro que la motivación es:

“Un proceso que incide en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (pág.506)

En otras palabras, la motivación nos permite crear hábitos, sostenernos mediante alguna labor o tarea que consideremos productiva, intentar cosas nuevas, para satisfacer determinadas necesidades. Asimismo, los autores nos comentan que existe diversas teorías:

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow:

En donde plantea que las necesidades humanas conformen una jerarquía de necesidades que deben satisfacer de manera sustancial a los individuos.

- Necesidades fisiológicas: Comida, bebidas, aire, líquidos, una temperatura apropiada y otras necesidades corporales.
- Necesidades de seguridad: Estabilidad de empleo, protección y orden.
- Necesidades sociales: Necesidades de afecto, pertenencia, aceptación y amistad
- Necesidades de estima: Respeto, sentirnos valorados, prestigio, estatus, reconocimiento y atención.

- Necesidades de autor relación: Aquello que es capaz de hacer, dando de sí todas sus habilidades únicas.

1.2.2.2.1 Reconocimiento

Como indican Robbins y Coulter (2014) expresan en su libro que el reconocimiento en los colaboradores debe ser constante mediante bonos, sorteos, viajes, bonificaciones, entre otros, dado que se premia el esfuerzo y de esa manera también se mantiene satisfecho al empleado. (pág. 431)

1.2.2.2.2 Persistencia

A juicio de Arias (2019) define en su informe que la persistencia es la aptitud que puede mantener todo colaborador o persona para lograr superarse.

1.2.2.2.3 Capacidad

En la opinión de Robbins y Coulter (2014) definen en su libro que la capacidad son las competencias y destreza en que la suma la organización, de modo que se pueda ejecutar las diversas labores del negocio constituyendo el cómo realizar su función dentro de la empresa. (pág. 243)

1.2.2.3 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una actividad que se logra mediante un grupo de personas que mantienen una tarea en común, esto con el fin de visualizar sus intereses personales como profesionales, expresó en su informe Peiró (2019).

De este modo, la autora menciona que existen distintas características del trabajo en equipo:

- Compartir los objetivos: Lograr lo deseado en grupo
- Comunicación fluida: Habilidad de comunicación y captación de información
- Reconocimiento entre los miembros participantes: Gratitud de los compañeros al momento de desempeñarse de la mejor manera
- El ejemplo del líder: Todo líder debe motivar y satisfacer a su equipo de trabajo
- Potenciar las ideas y la creatividad: Innovar nuevas ideas creativas e impactantes, dado que permitirá solucionar los problemas

1.2.2.3.1 Productividad

A juicio de Sevilla (2019) expresa en su artículo que:

“Es una capacidad de producción o creación y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riqueza y beneficios”. (pág.17)

Por otro lado, Sevilla (2019) define que la productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado.

Asimismo, los factores que se tienen en cuenta se pueden clasificar en los siguientes tipos:

- Productividad laboral : Producción en un determinado periodo
- Productividad total de los factores”: Causas que se interponen en la producción.
- Productividad marginal : Obtención adicional en la cauda de una producción.

1.2.2.3.2 Compromiso

Citando a Robbins y Coulter (2014) expresa en su libro que el compromiso es una responsabilidad que mantiene el colaborador para con la organización. (pág.452).

1.2.2.3.3 Clima Laboral

Como señala Morales (2018) define en su informe que el clima laboral es un ambiente otorgado en donde involucra a los colaboradores.

A lo que Gan y Triginé (2012) sostienen en su libro que “el clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial como: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad, entre otros” (pág. 276).

Por ello, el clima laboral se divide en varias ventajas, las cuales son las siguientes:

- Aumenta la productividad.
- Optimiza costes.
- Anima el compromiso
- Permite la toma de decisiones.
- Incrementa la relación entre jefes y empleados.
- Fortalece la satisfacción laboral.
- Provee la motivación de los empleados.
- Renueva la creatividad.
- Simplifica el trabajo en equipo.
- Mejora la comunicación en la empresa.
- Favorece la salud en la empresa.
- Fomenta el cumplimiento de los objetivos.

1.2.3 Empresa Newrest Perú

La empresa Newrest está presente en 4 sectores de actividad y operaciones en todo el territorio peruano (costa, sierra, selva); asimismo, son líderes mundiales del catering multisectorial en el segmento de restauración con más de 69

restaurantes, siendo así que cada vez siguen creciendo en más sectores. Esta empresa, contiene una fuerte presencia en el sector de la minería, petróleo y el gas gestionando catering, hostelería e instalaciones para nuestros clientes.



X|

1.3 Definición de Términos Básicos

- Carga laboral: Es el elemento que, dentro de las condiciones de trabajo, permite valorar la aparición de daños para la salud como consecuencia de falta de adecuación y adaptación del trabajo, expresa Mateo et. al (2006).
- Desganado: Perder una persona las ganas de hacer una cosa que antes se hacía con gusto o satisfacción después de la lesión se desganó, indico Real Academia Española (2020).
- Compromiso: Es una responsabilidad que mantiene el colaborador para con la organización, expresa Robbins y Coulter (2014).
- Satisfacción: Es la actitud general de un cliente hacia el trabajo que desempeña, expresa Robbins y Coulter (2014).
- Motivación: Permite crear hábitos, sostenernos mediante alguna labor o tarea que consideremos productiva, intentar cosas nuevas, para satisfacer determinadas necesidades, expresa Robbins y Coulter (2014).

- Trabajo en equipo: Es una actividad que se logra mediante un grupo de personas que mantienen una tarea en común, esto con el fin de visualizar sus intereses personales como profesionales, indica Peiró (2019).
- Reconocimiento: Elogiar públicamente a los empleados que han excedido las expectativas, expresa Robbins y Coulter (2014).
- Rendimiento: Es un elemento que todos llevamos en nuestro equipaje de conocimientos básicos, menciona Dean y Ripley (2000).

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

2.1.1 Hipótesis General

- La sobrecarga laboral se relaciona con la satisfacción de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

2.1.2 Hipótesis Específicas

- La carga física se relaciona inversamente con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.
- La carga mental se relaciona inversamente con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.
- La organización se relaciona inversamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

2.2 Variables y Definición Operacional

2.2.1. Variable Independiente

- Sobrecarga Laboral:
Según Rivera (2018) expresa que “la sobrecarga laboral se entiende como aquella responsabilidad donde en términos cualitativos y cuantitativos se

genera un estresor significativo, que puede estar asociado a exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales” (pág.20).

Tabla 1 Variable Independiente/Dimensiones/Indicadores

Dimensión 1: Carga Física	Dimensión 2: Carga Mental	Dimensión 3: Organización
- Postura	- Atención	- Tareas
- Desplazamiento	- Ritmo de trabajo	- Informes
- Esfuerzo	- Experiencia	- Toma de decisiones

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2. Variable Dependiente

- Satisfacción:

Según Robbins y Coulter, (2014), definen que la satisfacción es la actitud general de un cliente hacia el trabajo que desempeña, es decir es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. (pág.450).

Tabla 2 Variable Dependiente/Dimensiones/Indicadores

Dimensión 1: Rendimiento	Dimensión 2: Motivación	Dimensión 3: Clima Laboral
- Eficacia	- Reconocimiento	- Productividad
- Eficiencia	- Persistencia	- Compromiso
- Resolución de problemas	- Capacidad	- Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

Según Hernández et al. (2010) indican que: “El investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de contestar las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio” (pág. 128)

- Enfoque: El enfoque de la investigación es Cuantitativo; dado que el instrumento que se aplicará será una encuesta, con el fin de medir de manera confiable esta investigación. Del análisis anterior, lo respalda Hernández et al. (2010).
- Tipo: El diseño de la investigación es Aplicada, por lo que se va a determinar los conocimientos adquiridos en la investigación a realizar, dándole la solución más adecuada al problema planteado. Del análisis anterior, lo respalda Hernández et al. (2010).
- Alcance: El alcance de la investigación es Descriptivo, ya que relaciona dos o más conceptos para medir similitudes y diferencias, dado que tiene como propósito medir el grado de relación o asociación que existe entre dos o más variables. Del análisis anterior, lo respalda Hernández et al. (2010).
- Diseño: El diseño de la investigación es No experimental ; ya que no habrá manipulación de variables, solo se observarán los fenómenos tal y como sucederán en la realidad para después analizarlos. Del análisis anterior, lo respalda Hernández et al. (2010).

- Corte: El corte de la investigación es Transversal, dado que la recolección de los datos se hará en un solo momento, esto lo respalda Hernández et al. (2010).
- Unidad de Análisis: La unidad de análisis es un número de colaboradores de la Empresa Newrest.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1. Población

De acuerdo con Hernández et al. (2010), expresa que:

“La población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Con lo anterior expuesto, se puede indicar que la población es de 98 colaboradores de la empresa Newrest Perú, pero de la Unidad Minera Marcobre, del cual son especialistas en la restauración fuera del domicilio, siendo uno de los líderes mundiales del catering multisectorial. Asimismo, es la única gran empresa de catering activa en todos los segmentos relacionados con la restauración y con la hostelería, entre los que se incluyen el catering aéreo, la restauración de pago, el duty-free a bordo, la restauración social, las bases de vida y los servicios de soporte, el catering ferroviario, las concesiones de restauración en aeropuertos y autopistas, interviniendo en un gran conjunto de los segmentos de la restauración y de los servicios asociados.

3.2.2. Criterios de inclusión y exclusión

- **Inclusión**

Colaboradores de la empresa Newrest que decidan voluntariamente participar del cuestionario.

- **Exclusión**

Colaboradores de la empresa Newrest que hayan estado o estén con Covid-19 durante el año 2020 o 2021.

3.2.3. Muestra:

Como expresan Hernández et al. (2010), definen:

“Es un subgrupo de la población o universo. Se utiliza por economía de tiempo y recursos, implica definir la unidad de muestreo y de análisis, y requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (pág. 175).

Por esta razón, se puede mencionar que, en la investigación, la población será igual a la muestra, ya que se contará con un total de 98 colaboradores de la empresa Newrest, pero de la Unidad Minera Marcobre, para la realización del trabajo de campo, donde la totalidad será participe del estudio. Además, se puede indicar que la muestra será no probabilística, porque la elección de la muestra no se usará fórmulas estadísticas, sino dependerá del juicio personal del investigador.

Hotelería	Cuartelero	01/03/2021
Hotelería	Lavandero	01/03/2021
Hotelería	Cuartelero	01/03/2021
Hotelería	Lavandero	01/03/2021
Hotelería	Cuartelero	01/03/2021
Hotelería	Lavandero	01/03/2021
Hotelería	Cuartelero	01/03/2021
Hotelería	Cuartelero	01/03/2021
Hotelería	Lavandero	01/03/2021
Hotelería	Cuartelero	01/03/2021
Hotelería	Lavandero	01/04/2021
Hotelería	Cuartelero	01/04/2021
Hotelería	Lavandero	01/04/2021
Hotelería	Cuartelero	01/04/2021
Hotelería	Cuartelero	01/07/2021

Hotelería	Cuartelero	01/08/2021
Hotelería	Cuartelero	01/09/2021
Hotelería	Cuartelero	01/09/2021
Hotelería	Cuartelero	01/10/2021
Hotelería	Cuartelero	01/11/2021
Hotelería	Cuartelero	03/07/2021
Hotelería	Cuartelero	03/09/2021
Hotelería	Cuartelero	04/08/2021
Hotelería	Cuartelero	06/07/2021
Hotelería	Cuartelero	08/08/2021
Hotelería	Cuartelero	08/10/2021
Hotelería	Cuartelero	08/10/2021
Hotelería	Cuartelero	09/03/2021
Hotelería	Cuartelero	10/07/2021
Hotelería	Cuartelero	12/06/2021
Hotelería	Lavandero	13/02/2021
Hotelería	Cuartelero	14/07/2021
Hotelería	Lavandero	15/02/2021
Hotelería	Lavandero	15/10/2021
Hotelería	Lavandero	15/10/2021
Hotelería	Cuartelero	17/09/2021
Hotelería	Cuartelero	19/06/2021
Hotelería	Cuartelero	19/06/2021
Hotelería	Cuartelero	19/06/2021
Hotelería	Lavandero	20/08/2021
Hotelería	Cuartelero	24/07/2021

Hotelería	Cuartelero	24/07/2021
Hotelería	Lavandero	24/07/2021

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

- **Cuestionario:** Será el instrumento que se va a realizar en la investigación será mediante un cuestionario, dado que se pueda conocer el criterio o valoración de los colaboradores de la empresa Newrest Perú, ello tendrá una puntuación de 1 que es totalmente desacuerdo a una puntuación de 5 que es totalmente de acuerdo, en la escala de Likert.
- **Encuesta:** Se utilizará la técnica de encuesta porque permitirá obtener información real de las personas sobre diversos temas de manera completa, confiable, a través de preguntas, de forma online.

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

- **Excel:** Según Microsoft (2021) expresa: “Excel es una tabla de datos es un rango de celdas en el que puede cambiar los valores de algunas de las celdas y obtener respuestas diferentes a un problema”. Dado que, se utilizará el programa con el fin de ingresar información y/o datos relevantes de la encuesta para la realización de tabulación, facilitando el procesamiento de datos obtenidos mediante el cuestionario.
- **SPSS:** Según IBM (2012) comenta: “El SPSS permite llevar a cabo el proceso analítico completo. Los usuarios pueden validar las suposiciones de una forma más rápida, y se les guía en el uso de la funcionalidad estadística adecuada en el momento apropiado”. Es por ello, que se utilizará el programa con el fin

de procesar los datos, realizar cálculos y análisis estadísticos de la investigación.

3.5 Aspectos Éticos

Según el código de ética de la Universidad San Martín de Porres (2008) expresa que en la presente investigación se basa en los siguientes aspectos éticos:

- Honradez: El autor de la investigación se considera honesto, en la cual evita el plagio en el proyecto y mantiene el respeto por las normas universitarias y legales.
- La responsabilidad: Deber de los alumnos que mantienen al presentar y realizar la investigación.
- Búsqueda de la verdad: El autor se encuentra buscando información relevante que brinde sustento y respaldo a la investigación, muy aparte de buscar el método que genere obtener mejores resultados con el fin de llegar a la verdad del problema ocasionado dentro de la empresa.

Para elaborar la presente investigación se va a considerar en el proceso de la elaboración del estudio la autenticidad de la revisión de las citas con sus respectivos autores, por lo que se citará a los autores con la normativa APA correspondiente respetando y protegiendo la originalidad, propiedad intelectual, confidencialidad, consentimiento informado y el respeto debido a los sujetos e institución involucrados en el estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados de la Investigación

4.1.1 Análisis de Confiabilidad

El análisis realizado fue mediante el software SPSS con fines de optimizar el proceso de confiabilidad en las preguntas formuladas mediante un sistema de calificación en el presente cuestionario que se realizó a una muestra de 98 colaboradores del área de hotelería de la empresa Newrest Perú de la unidad Marcobre.

El sistema de calificación elaborado tiene por objetivo principal medir el nivel de la Sobrecarga Laboral mediante las dimensiones de carga física, carga mental y la organización, asimismo de que, si éstas tienen relación con el rendimiento, motivación y el trabajo en equipo respectivamente, devenida en el nivel de satisfacción.

Tabla 4 Valor de Calificación - Etiquetas de la Categoría

Valor de la calificación	Etiquetas de la categoría
1	“Totalmente de acuerdo”
2	“De acuerdo”
3	“Indeciso”
4	“En desacuerdo”
5	“Totalmente en desacuerdo”

Fuente: Elaboración propia

Al calcular el índice de confiabilidad tenemos:

Tabla 5 Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach
Sobrecarga Laboral	0,770
Carga Física	0,715
Carga Mental	0,782
Organización	0,728

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.770 para el cuestionario elaborado para medir la variable Sobrecarga Laboral, se contrasta que tienen una confiabilidad aceptable, en ese sentido se puede concluir que el valor obtenido presentaría consistencia interna en los ítems analizados, y se destaca la validez de instrumento de investigación medido, garantizando que es coherente y confiable.

Tabla 6 Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach
Satisfacción	0,771
Rendimiento	0,741
Motivación	0,737
Trabajo en Equipo	0,755

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, de manera análoga se puede observar que el valor de alfa es de 0.771, de lo cual se concluye que, para el cuestionario elaborado para medir la variable satisfacción, se contrasta que tienen una confiabilidad aceptable. En ese sentido, se puede deducir que el valor obtenido presentaría consistencia interna en los ítems

analizados, y se destaca la validez de instrumento de investigación medido, garantizando que es coherente y confiable.

4.1.3 Análisis de Normalidad

Para comprobar el cumplimiento del supuesto de normalidad univariante, se realizó dos procedimientos para contrastar la normalidad (tanto las gráficas como en estadísticas).

Tabla 7 Resumen de Procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e
Sobrecarga Laboral	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Carga Física	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Carga Mental	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Organización	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Satisfacción	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Rendimiento	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Motivación	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Trabajo en Equipo	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla muestra el resumen de los casos, en las que las dos variables no hay valores perdidos, por lo que se trabaja con el total de la muestra de 98 casos válidos.

Tabla 8 Estadísticos Descriptivos

Variable		Estadístico
Sobrecarga Laboral	Media	27,66
	Varianza	15,15
Carga Física	Desviación Estándar	3,89
	Mínimo	13
	Máximo	36
	Media	8,79
	Varianza	3,59
	Desviación Estándar	1,89
Carga Mental	Mínimo	4
	Máximo	13
	Media	6,73
	Varianza	2,56
	Desviación Estándar	1,60
	Mínimo	3
Organización	Máximo	12
	Media	12,14
	Varianza	4,30
	Desviación Estándar	2,07
	Mínimo	5
	Máximo	17
Satisfacción	Media	20,15
	Varianza	14,44
	Desviación Estándar	3,80
	Mínimo	9
	Máximo	29
	Rendimiento	Media

	Varianza	5,08
	Desviación Estándar	2,25
	Mínimo	3
	Máximo	13
Motivación	Media	6,19
	Varianza	2,98
	Desviación Estándar	1,72
	Mínimo	3
	Máximo	10
Trabajo en Equipo	Media	5,64
	Varianza	1,861
	Desviación Estándar	1,364
	Mínimo	3
	Máximo	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga Laboral	0,116	98	0,002	0,957	98	0,003
Carga Física	0,140	98	0,000	0,953	98	0,001
Carga Mental	0,269	98	0,000	0,863	98	0,000
Organización	0,180	98	0,000	0,945	98	0,000
Satisfacción	0,095	98	0,028	0,975	98	0,062
Rendimiento	0,160	98	0,000	0,950	98	0,001
Motivación	0,198	98	0,000	0,940	98	0,000
Trabajo en Equipo	0,256	98	0,000	0,902	98	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla que arroja SPSS es la de los test de normalidad, en específico la de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Para que esta prueba arroje existencia de normalidad en la variable, el estadístico debe tener una significación mayor a 0.05. Como se observa para cada una de las variables analizadas con el estadístico de Shapiro-Wilk tienen un valor p que es inferior a 0.05, por lo que no se distribuyen de manera normal según esta prueba, sin embargo, habría que demostrar ello con otras pruebas adicionales.

Se debe tomar en cuenta que el test K-S (Prueba de Kolmogorov-Smirnov) sólo es válido para muestras de entre 50 y 1000 casos, y el test S-W (Prueba de Shapiro-Wilk) será válido si el tamaño es igual o inferior a 50.

Por otro lado, están los histogramas respectivos de las variables. Se ve claramente que no hay una distribución normal debido a que hay valores extremos con muy pocos casos, en ese sentido, el análisis estadístico nos diría que todas las variables no seguirían una distribución normal.

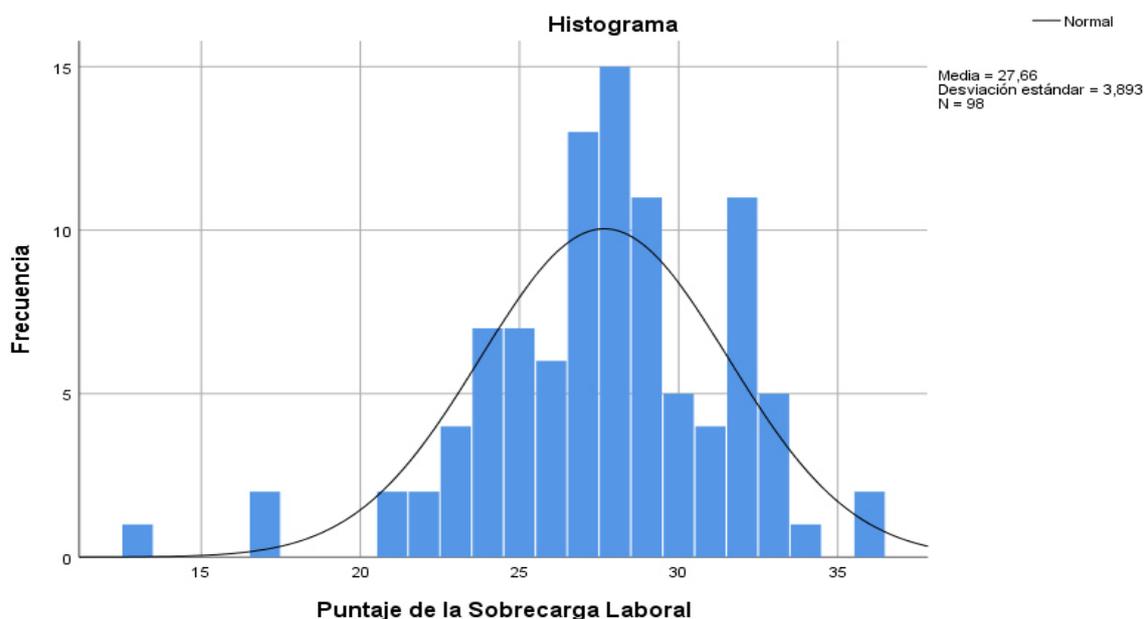


Figura 2 Histograma sobre puntaje de la Sobrecarga Laboral

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

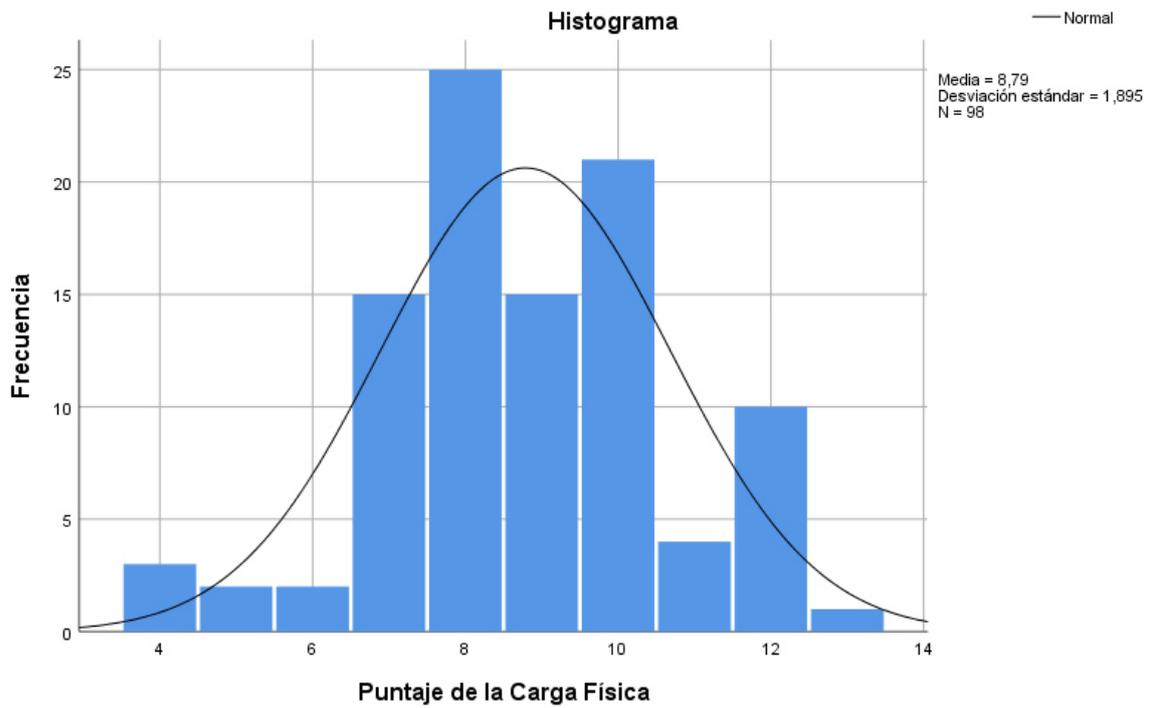


Figura 3 Histograma sobre el Puntaje de la Carga Física

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

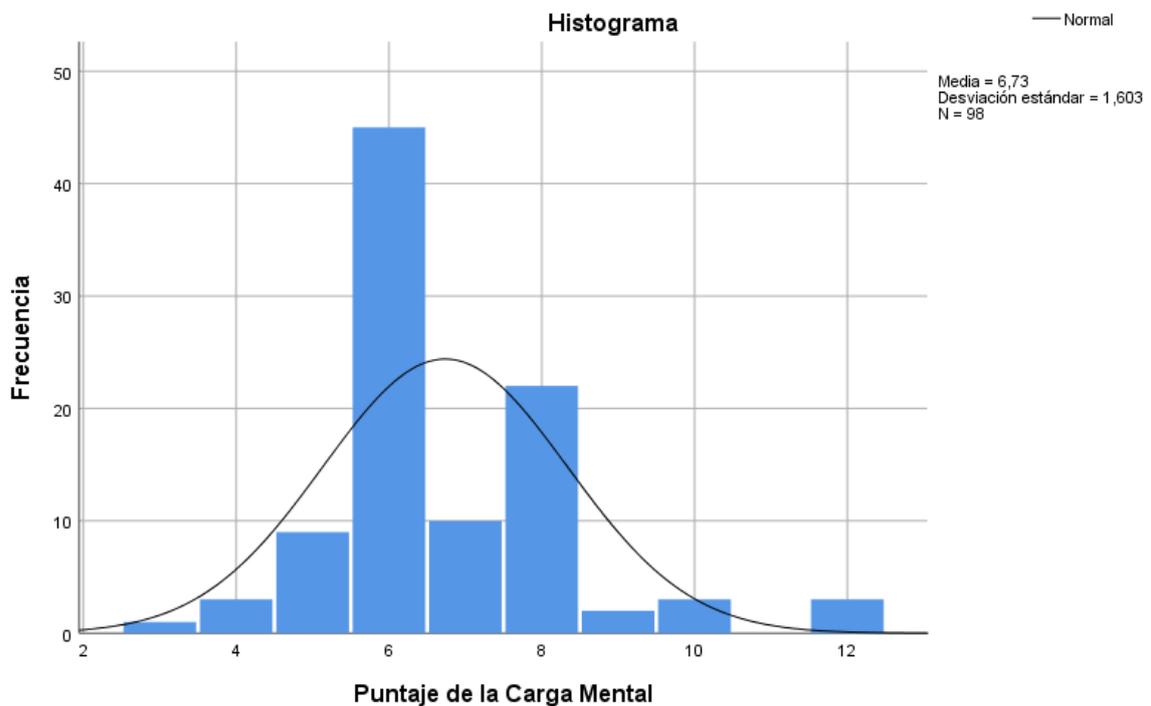


Figura 4 Histograma sobre el Puntaje de la Carga Mental

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

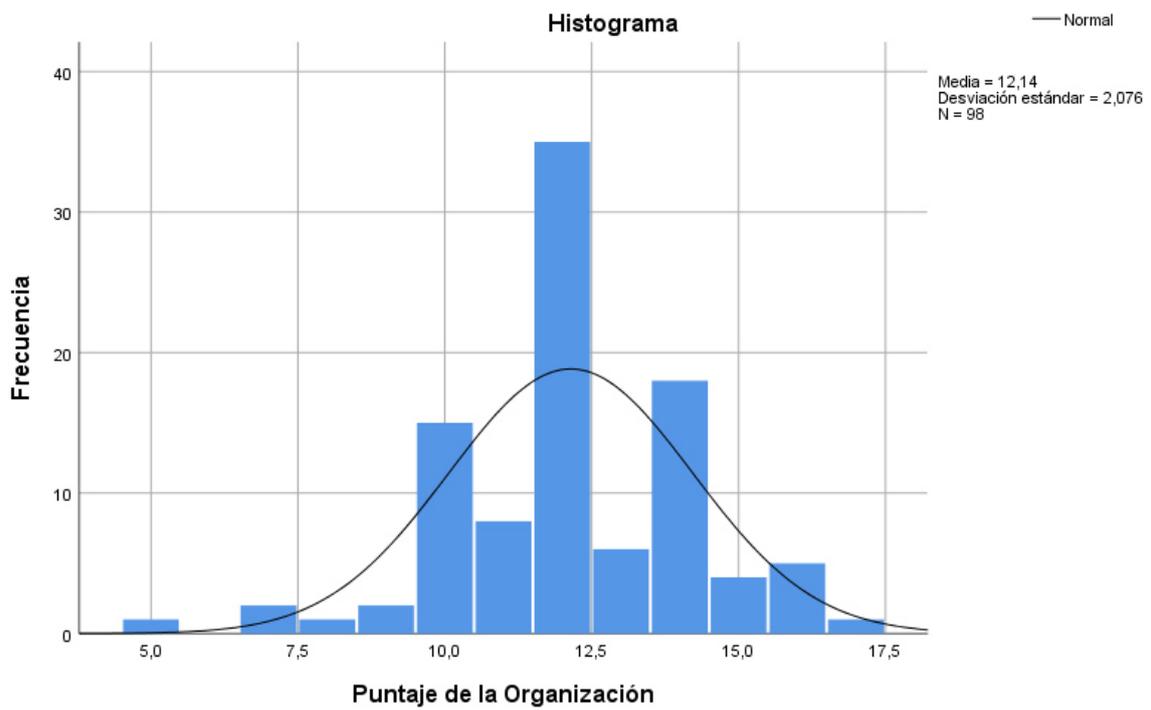


Figura 5 Histograma sobre el Puntaje de la Organización

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

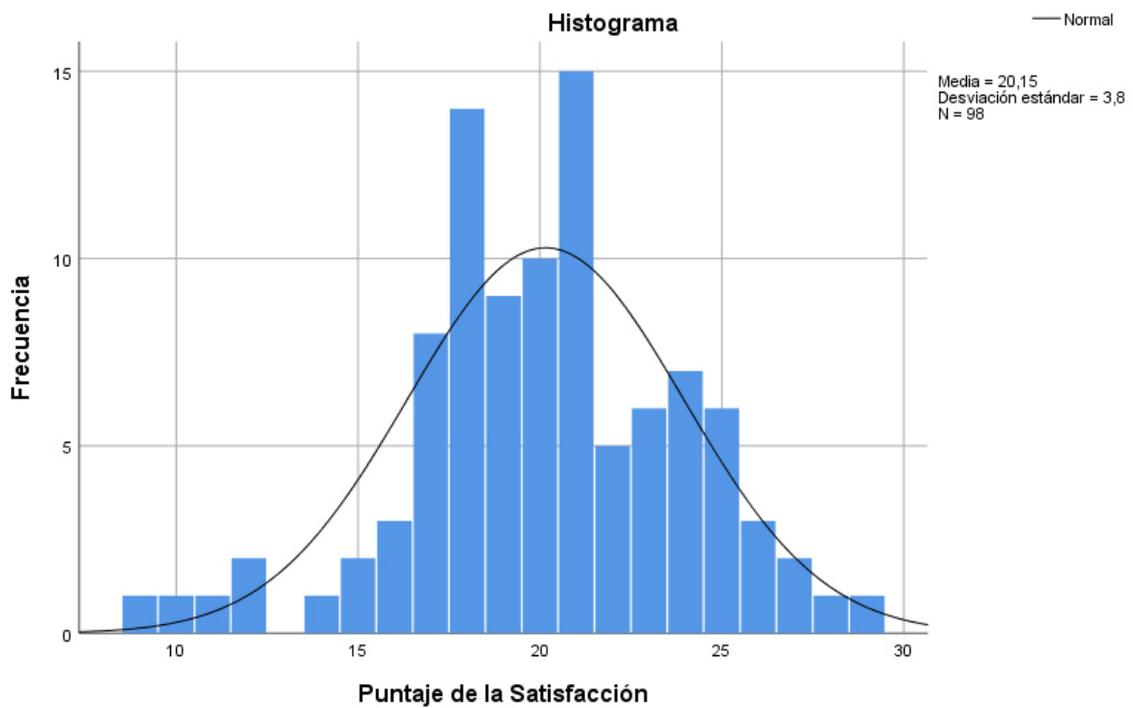


Figura 6 Histograma sobre el Puntaje de la Satisfacción

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

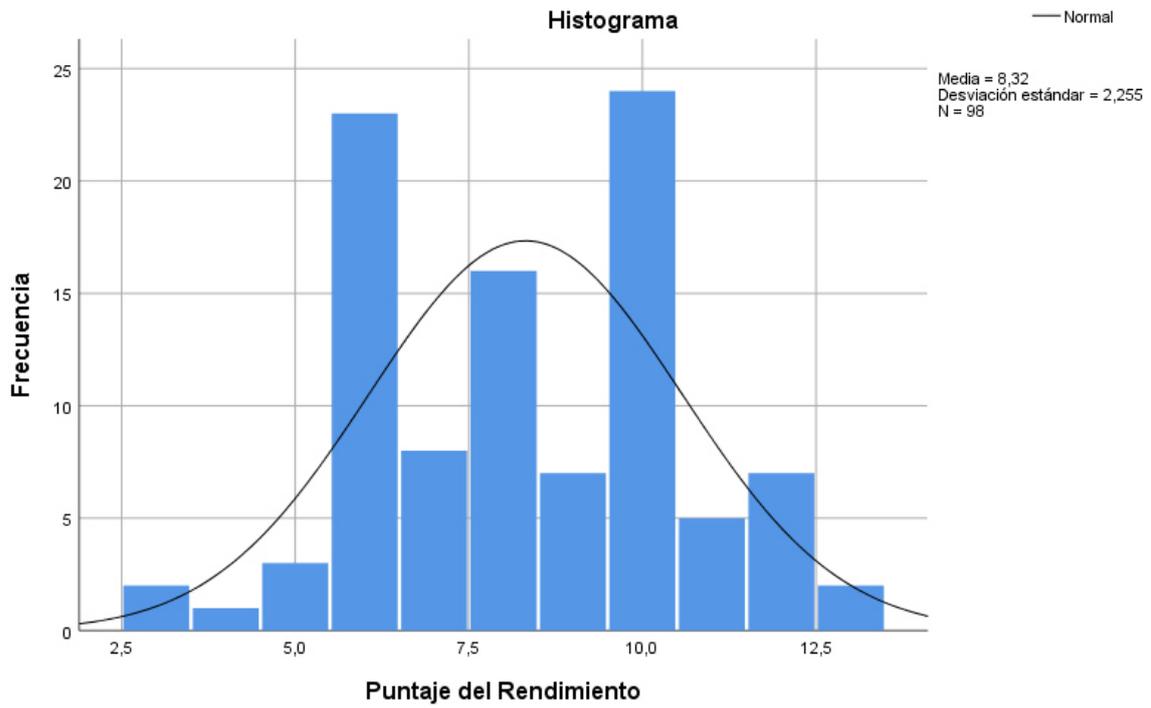


Figura 7 Histograma sobre el puntaje del rendimiento

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

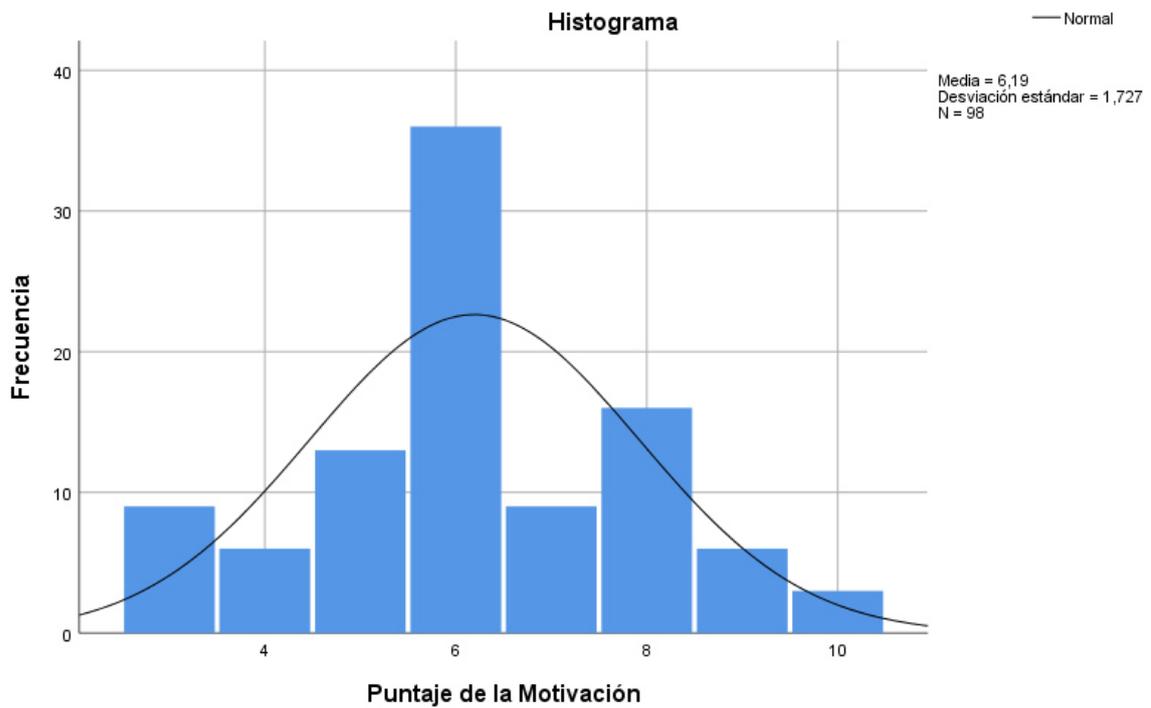


Figura 8 Histograma sobre el Puntaje de la Motivación

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

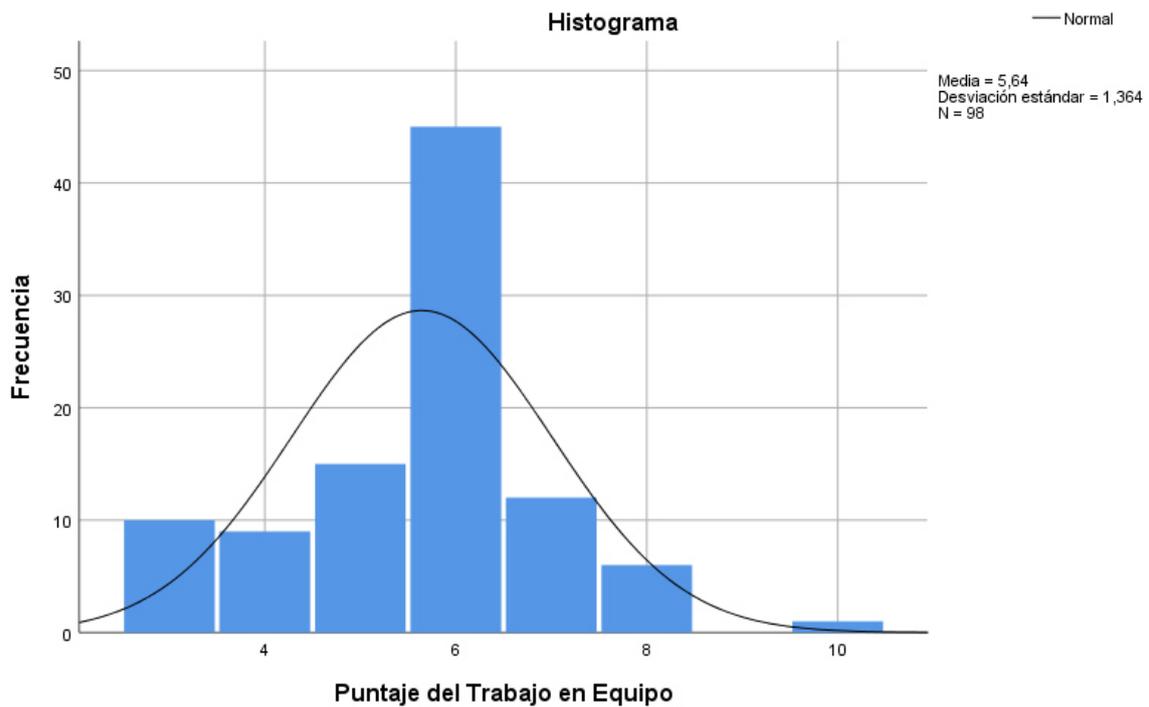


Figura 9 Histograma sobre el Puntaje del Trabajo en Equipo

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

Finalmente, se observa en los gráficos respectivamente de cada una de las variables analizadas, prácticamente las frecuencias que están representadas en barras, no coinciden sobre la curva de distribución normal y, en consecuencia, cada una de las variables no estaría siguiendo el comportamiento de una distribución normal, pese a que algunos valores de frecuencia se encuentren próximos y dentro de la curva, ya que los valores extremos hacen que no sigan dicha distribución.

4.1.4 Análisis Descriptivo de las Variables

Tabla 10 ¿Cree usted que el trabajo le permite cambiar la posición de pie o sentado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	25,5	25,5	25,5
	De acuerdo	63	64,3	64,3	89,8
	Indeciso	6	6,1	6,1	95,9
	En desacuerdo	3	3,1	3,1	99,0
	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

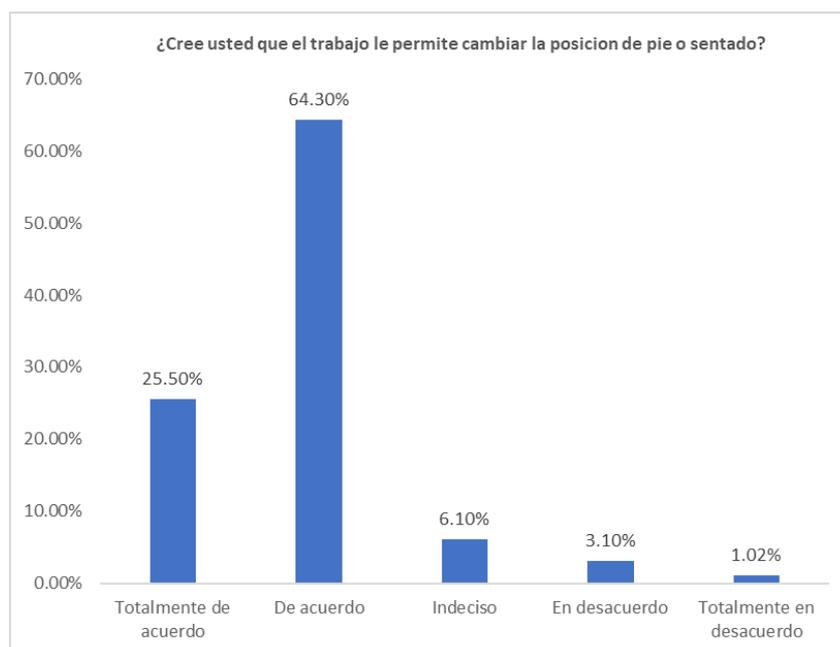


Figura 10 ¿Cree usted que el trabajo le permite cambiar la posición de pie o sentado?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la Tabla 10 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 26% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que el trabajo le permite cambiar la posición de estar de pie o sentado, asimismo, un 64% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 6% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 3% indican que están en desacuerdo, finalmente, otro 1% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 11 ¿Cree usted que en el trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	18,4	18,4	18,4
	De acuerdo	71	72,4	72,4	90,8
	Indeciso	5	5,1	5,1	95,9
	En desacuerdo	4	4,1	4,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

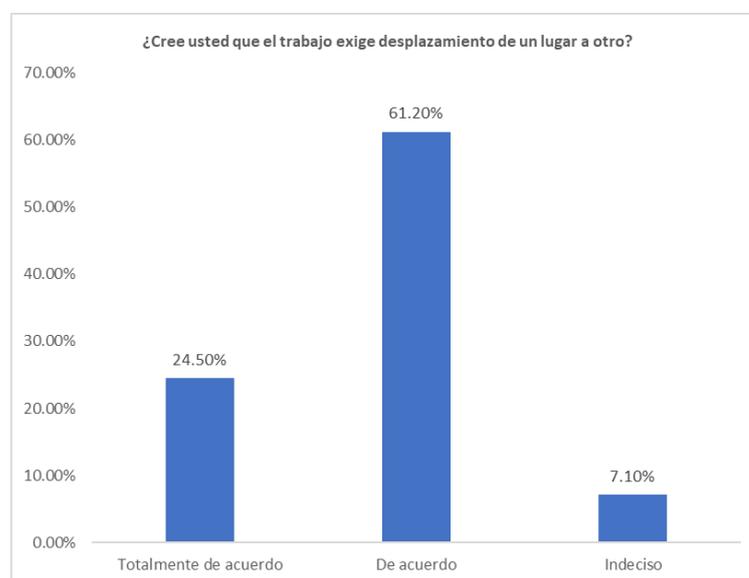


Figura 11 ¿Cree usted que en el trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la tabla 11 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 18% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que en el trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro, asimismo, un 72% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 5% muestra una postura indecisa, finalmente, un 4% que estarían en desacuerdo.

Tabla 12 ¿Cree usted que los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	36	36,7	36,7	45,9
	Indeciso	10	10,2	10,2	56,1
	En desacuerdo	40	40,8	40,8	96,9
	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

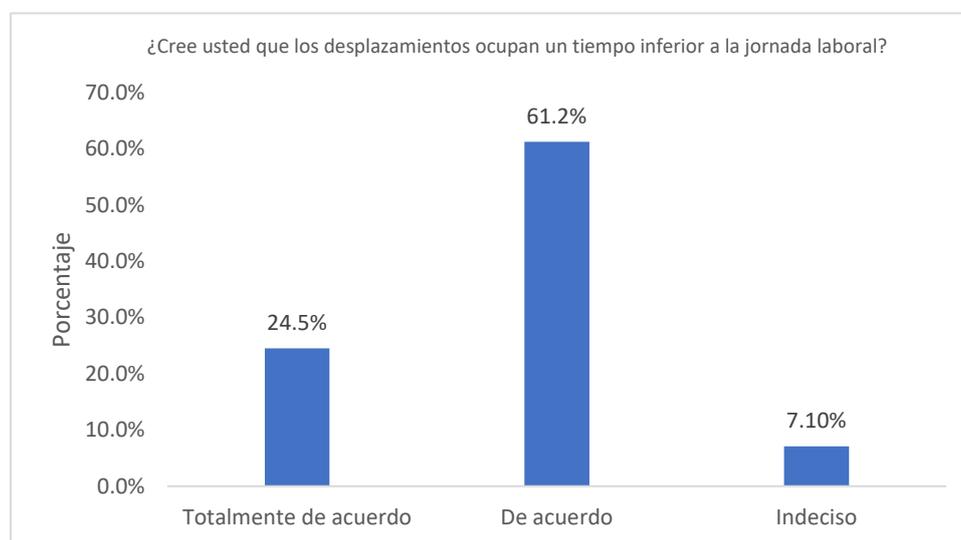


Figura 12 ¿Cree usted que los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la tabla 12 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 9% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral, asimismo, un 37% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 10% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 41% indican que están en desacuerdo, finalmente, otro 3% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 13 ¿Cree usted que el trabajo le exige realizar un esfuerzo muscular frecuente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	25	25,5	25,5	25,5
De acuerdo	57	58,2	58,2	83,7
Indeciso	6	6,1	6,1	89,8
En desacuerdo	9	9,2	9,2	99,0
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

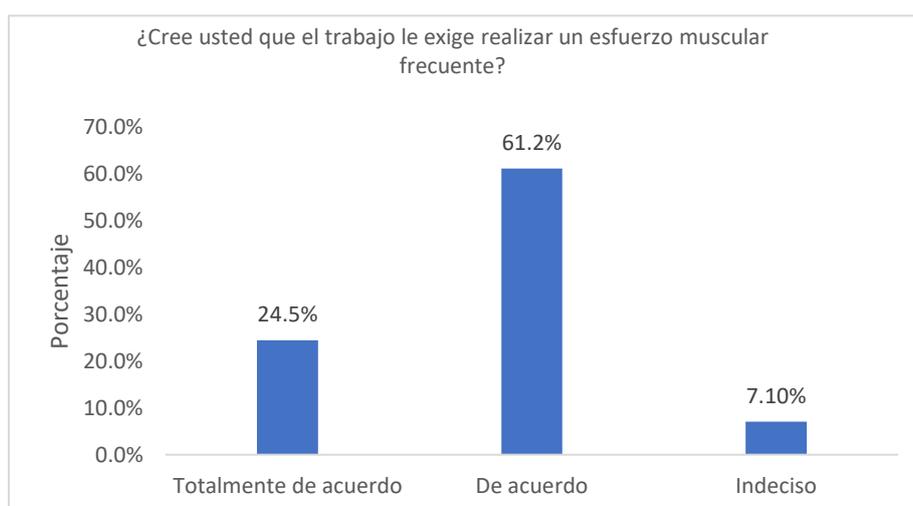


Figura 13 ¿Cree usted que el trabajo le exige realizar un esfuerzo muscular frecuente?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la tabla 13 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 26% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que el trabajo le exige realizar un esfuerzo muscular frecuente, asimismo, un 58% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 6% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 9% indican que están en desacuerdo, finalmente, otro 1% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 14 ¿Cree usted que el nivel de atención que se le requiere para la ejecución de la tarea es elevado en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5,1	5,1	5,1
	De acuerdo	67	68,4	68,4	73,5
	Indeciso	5	5,1	5,1	78,6
	En desacuerdo	21	21,4	21,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

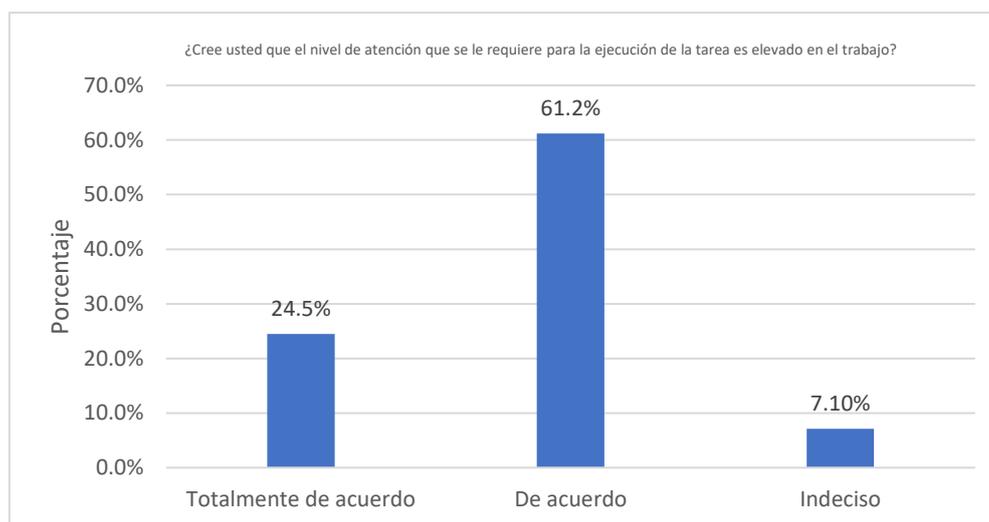


Figura 14 ¿Cree usted que el nivel de atención que se le requiere para la ejecución de la tarea es elevado en el trabajo?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la tabla 14 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 5% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que en el nivel de atención que se requiere para las ejecuciones de tareas es elevado en el trabajo, asimismo, un 68% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 5% muestra una postura indecisa, finalmente, un 21% que estarían en desacuerdo.

Tabla 15 ¿Cree usted que el ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un colaborador con experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	12,2	12,2	12,2
	De acuerdo	79	80,6	80,6	92,9
	Indeciso	2	2,0	2,0	94,9
	En desacuerdo	4	4,1	4,1	99,0
	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

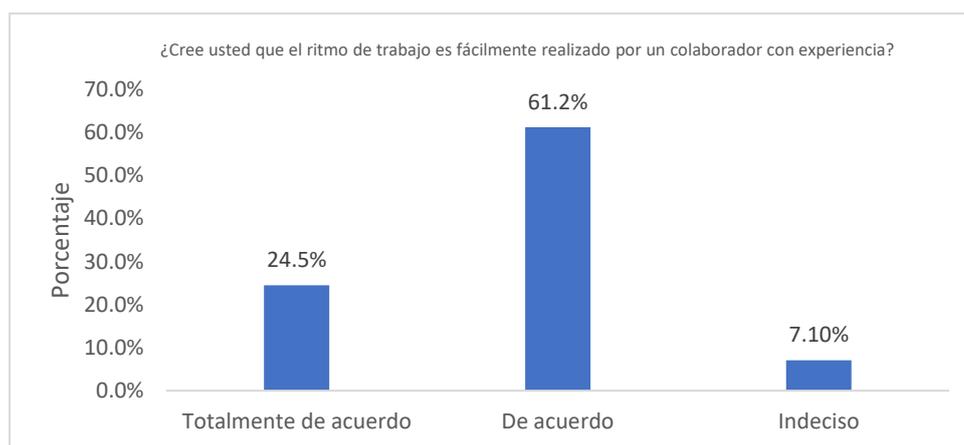


Figura 15 ¿Cree usted que el ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un colaborador con experiencia?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la tabla 15 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 12% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que el trabajo es fácilmente realizado por un colaborador con experiencia, asimismo, un 81% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 2% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 4% indican que están en desacuerdo, finalmente, otro 1% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 16 ¿Cree usted que el trabajador que tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debe tener más labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	68	69,4	69,4	78,6
	Indeciso	5	5,1	5,1	83,7
	En desacuerdo	15	15,3	15,3	99,0
	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

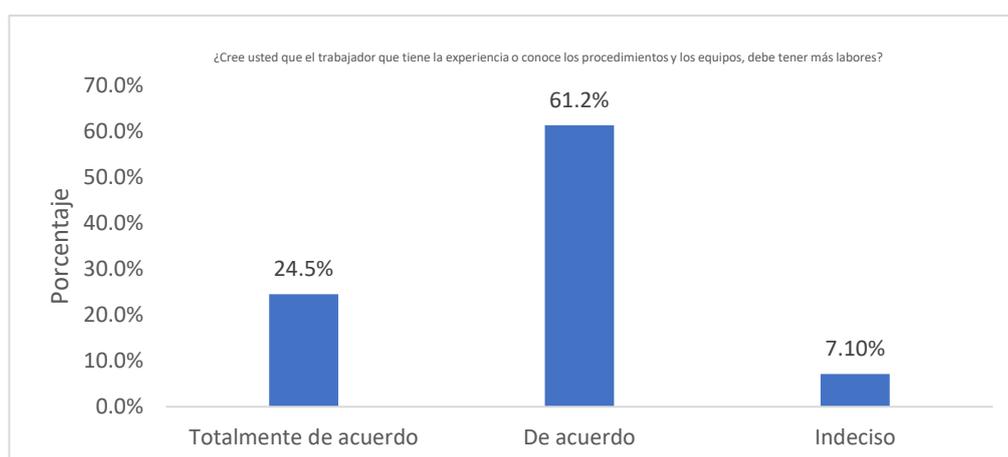


Figura 16 ¿Cree usted que el trabajador que tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debe tener más labores?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la tabla 16 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 9% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que el trabajador que tiene experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debería tener más labores, asimismo, un 69% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 5% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 15% indican que están en desacuerdo, finalmente, el 1% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 17 ¿Cree usted que el trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5,1	5,1	5,1
	De acuerdo	72	73,5	73,5	78,6
	Indeciso	7	7,1	7,1	85,7
	En desacuerdo	14	14,3	14,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

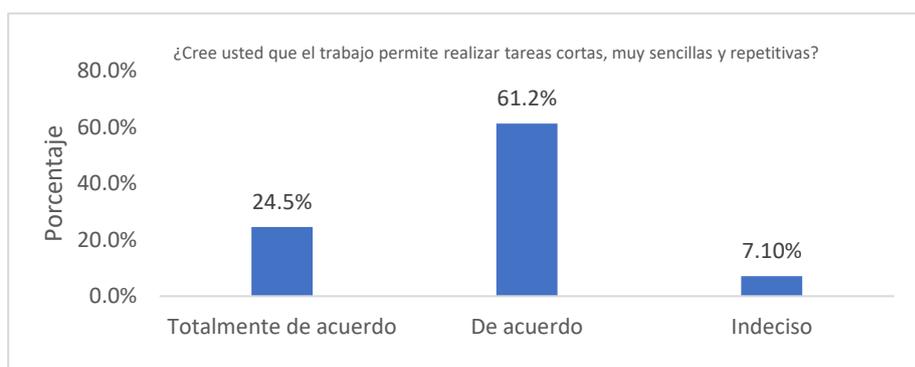


Figura 17 ¿Cree usted que el trabajador que tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debe tener más labores?

Fuente: Elaboración propia en base aplicación

En la tabla 17 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 5% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que en el trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas, asimismo, un 73% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 7% muestra una postura indecisa, finalmente, un 14% que estarían en desacuerdo.

Tabla 18 ¿Cree usted que se deben realizar tareas con identidad propia en donde se incluyan tareas de preparación, ejecución y revisión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	64	65,3	65,3	74,5
	Indeciso	12	12,2	12,2	86,7
	En desacuerdo	13	13,3	13,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

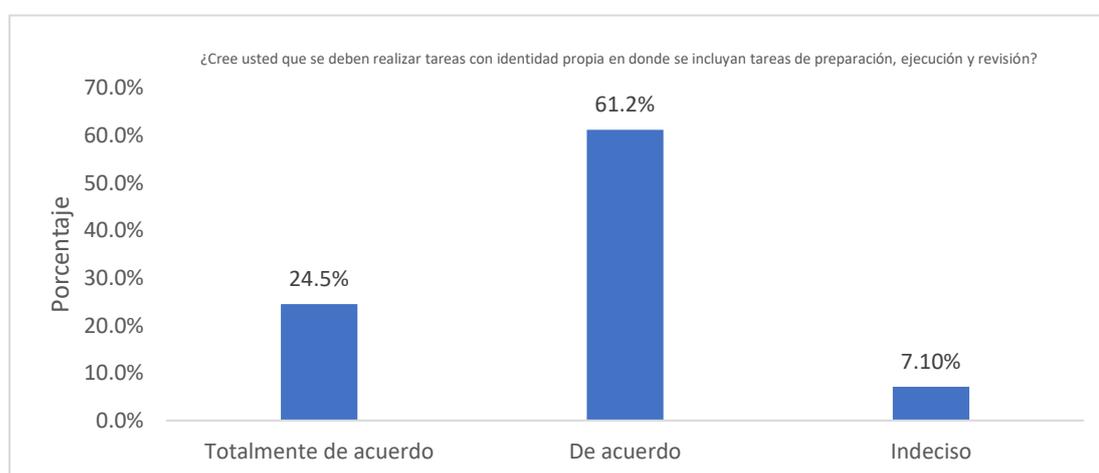


Figura 18 ¿Cree usted que se deben realizar tareas con identidad propia en donde se incluyan tareas de preparación, ejecución y revisión?

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 18 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 9% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que se deben realizar tareas con identidad propia en donde se incluyan tareas de preparación, ejecución y revisión, asimismo, un 65% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 12% muestra una postura indecisa, finalmente, un 13% que estarían en desacuerdo.

Tabla 19 ¿Cree usted que se debe informar a los jefes sobre la calidad del trabajo realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	81	82,7	82,7	91,8
	Indeciso	5	5,1	5,1	96,9
	En desacuerdo	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

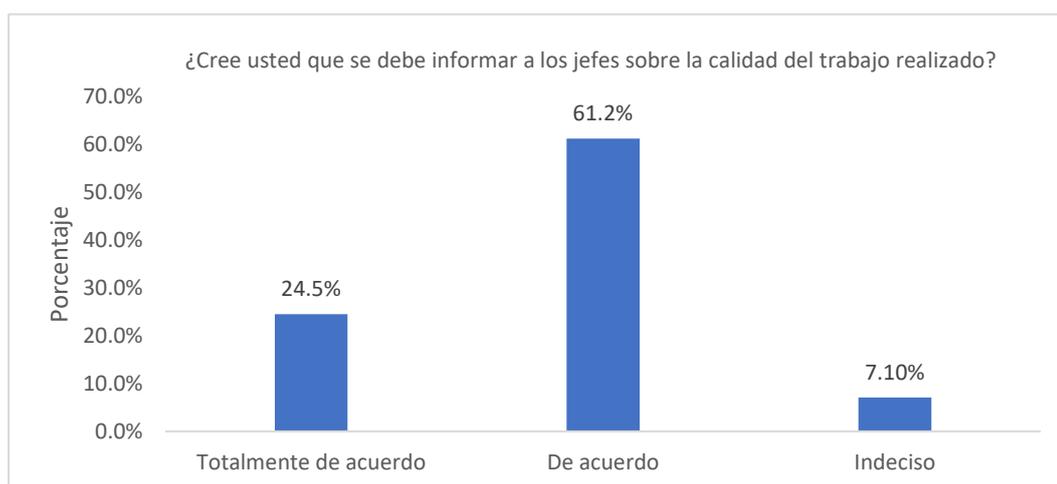


Figura 19 ¿Cree usted que se debe informar a los jefes sobre la calidad del trabajo realizado?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 19 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 9% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que se debe informar a los jefes sobre la calidad del trabajo realizado, asimismo, un 83% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 5% muestra una postura indecisa, finalmente, un 3% que estarían en desacuerdo.

Tabla 20 ¿Cree usted que generalmente se deben tomar decisiones sin consultar a los jefes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	4,1	4,1	4,1
	De acuerdo	27	27,6	27,6	31,6
	Indeciso	5	5,1	5,1	36,7
	En desacuerdo	61	62,2	62,2	99,0
	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

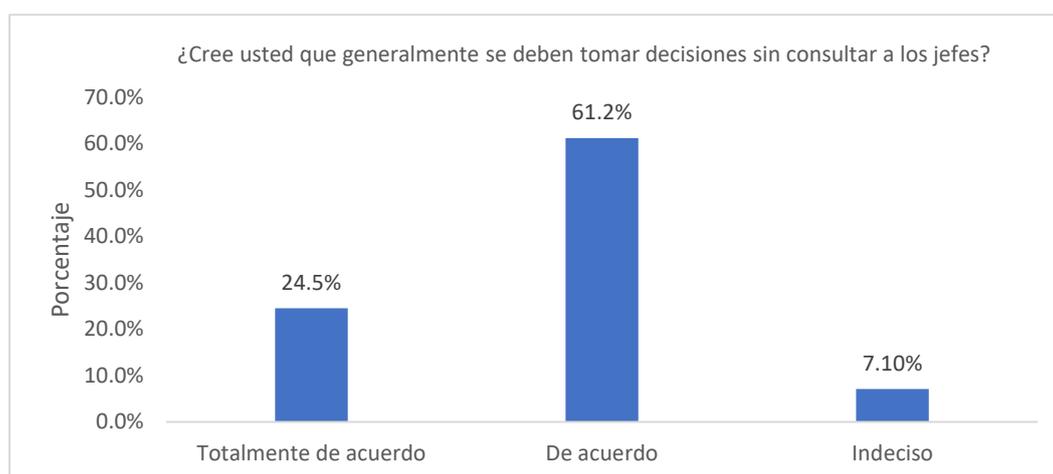


Figura 20 ¿Cree usted que generalmente se deben tomar decisiones sin consultar a los jefes?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 20 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 4% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que generalmente se deben tomar decisiones sin consultar a los jefes, asimismo, un 28% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 5% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 62% indican que están en desacuerdo y finalmente otro 1% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 21 ¿Cree usted que para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5,1	5,1	5,1
	De acuerdo	74	75,5	75,5	80,6
	Indeciso	10	10,2	10,2	90,8
	En desacuerdo	9	9,2	9,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

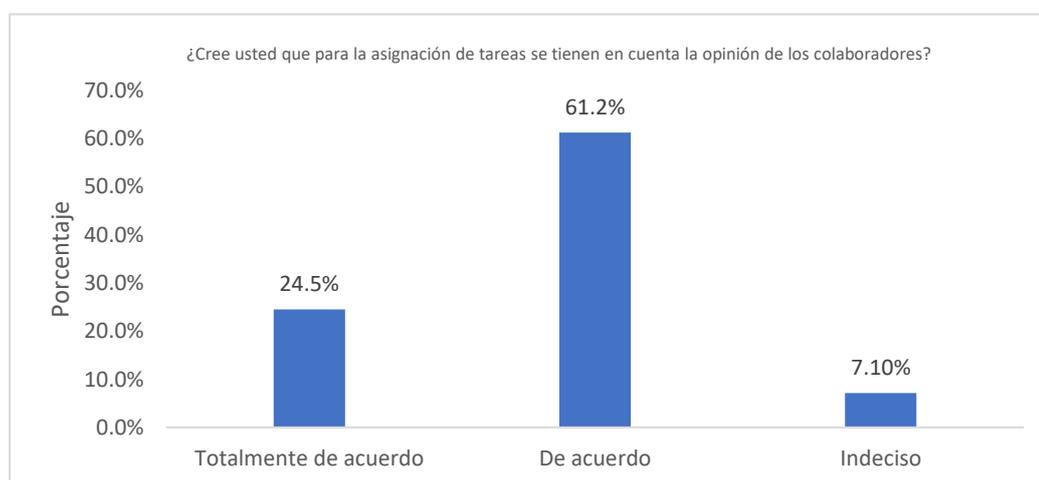


Figura 21 ¿Cree usted que para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 21 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 5% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que para la asignación de tareas se debe tener en cuenta la opinión de los colaboradores, asimismo, un 76% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 10% muestra una postura indecisa, finalmente, un 9% que estarían en desacuerdo.

Tabla 22 ¿Cree usted que los colaboradores logren los objetivos que tiene la empresa, si no están satisfechos en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	6,1	6,1	6,1
	De acuerdo	38	38,8	38,8	44,9
	Indeciso	5	5,1	5,1	50,0
	En desacuerdo	45	45,9	45,9	95,9
	Totalmente en desacuerdo	4	4,1	4,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

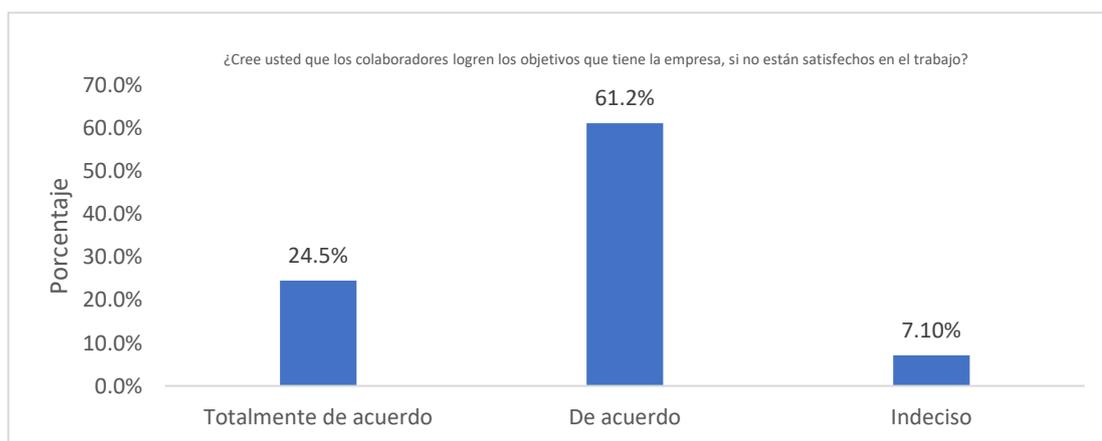


Figura 22 ¿Cree usted que los colaboradores logren los objetivos que tiene la empresa, si no están satisfechos en el trabajo?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 22 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 6% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que los colaboradores que no se sientan satisfechos no logren los objetivos de la empresa, asimismo, un 39% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 5% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 46% indican que están en desacuerdo, finalmente, otro 4% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 23 ¿Cree usted que los colaboradores sean eficientes si no rinden sus labores al 100%?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5,1	5,1	5,1
	De acuerdo	42	42,9	42,9	48,0
	Indeciso	8	8,2	8,2	56,1
	En desacuerdo	39	39,8	39,8	95,9
	Totalmente en desacuerdo	4	4,1	4,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

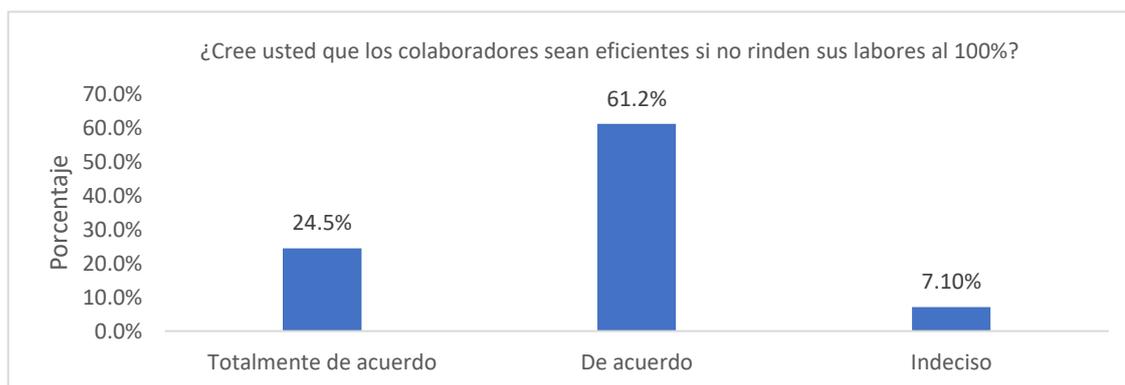


Figura 23 ¿Cree usted que los colaboradores sean eficientes si no rinden sus labores al 100%?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 23 se observa que del total de 98 cliente encuestados el 5% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que los colaboradores sean eficientes si no rinden sus labores al 100%, asimismo, un 43% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 8% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 40% indican que están en desacuerdo, finalmente, otro 4% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 24 ¿Cree usted que los colaboradores desempeñan sus habilidades para resolver los problemas que tienen con los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	8,2	8,2	8,2
	De acuerdo	62	63,3	63,3	71,4
	Indeciso	15	15,3	15,3	86,7
	En desacuerdo	13	13,3	13,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

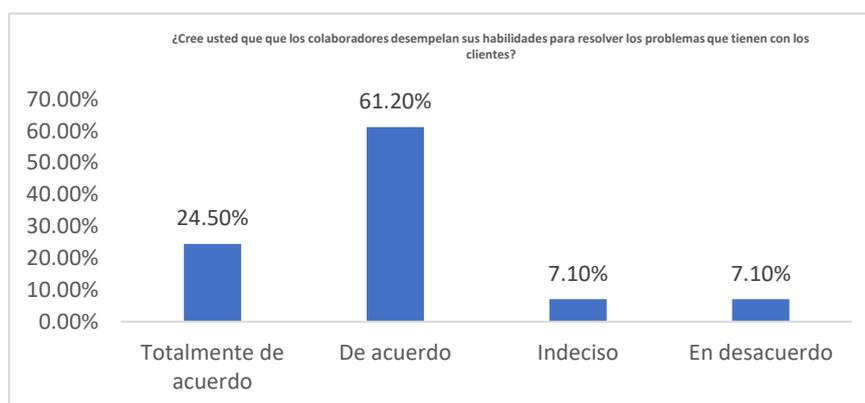


Figura 24 ¿Cree usted que los colaboradores desempeñan sus habilidades para resolver los problemas que tienen con los clientes?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación.

En la tabla 24 se observa que del total de 98 clientes encuestados el 8% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que los colaboradores desempeñan sus habilidades para resolver los problemas que tienen con los clientes, asimismo, un 63% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 15% muestra una postura indecisa, finalmente, un 13% que estarían en desacuerdo.

Tabla 25 ¿Cree usted que la empresa debe reconocer a sus colaboradores cada vez que sea necesario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	32	32,7	32,7	32,7
	De acuerdo	62	63,3	63,3	95,9
	Indeciso	4	4,1	4,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

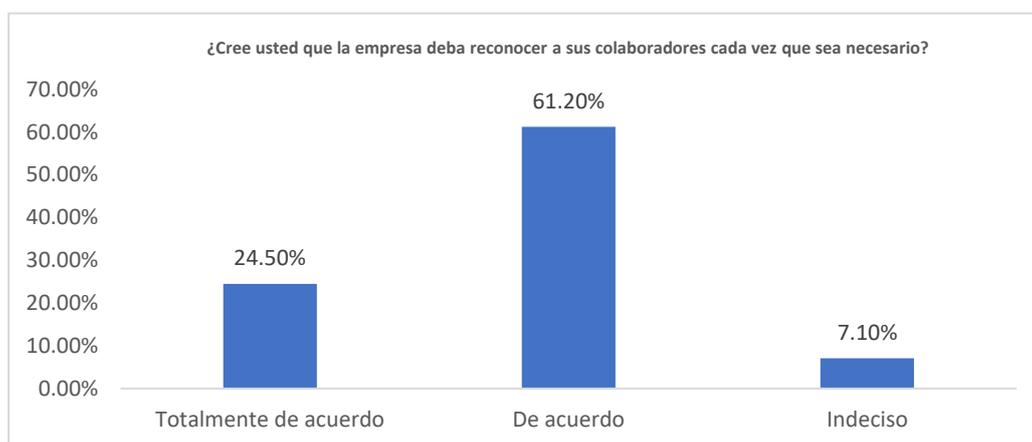


Figura 25 ¿Cree usted que la empresa debe reconocer a sus colaboradores cada vez que sea necesario?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 25 se observa que del total de 98 clientes encuestados el 33% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que, la empresa debe reconocer a sus colaboradores cada vez que sea necesario, asimismo, un 63% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 4% muestra una postura indecisa.

Tabla 26 ¿Cree usted que los colaboradores deben ponerse metas para lograr sus sueños?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	23,5	23,5	23,5
	De acuerdo	61	62,2	62,2	85,7
	Indeciso	9	9,2	9,2	94,9
	En desacuerdo	5	5,1	5,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

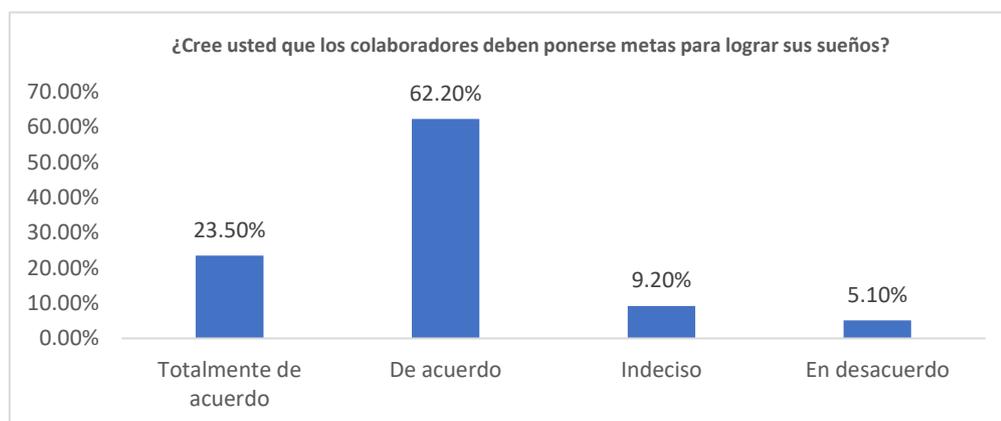


Figura 26 ¿Cree usted que los colaboradores deben ponerse metas para lograr sus sueños?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 26 se observa que del total de 98 clientes encuestados el 23% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que los colaboradores deben ponerse metas para lograr sus sueños, asimismo, un 62% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 9% muestra una postura indecisa, finalmente, un 5% que estarían en desacuerdo.

Tabla 27 ¿Cree usted que los colaboradores tengan la capacidad para estar motivados y satisfechos en el área laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	54	55,1	55,1	68,4
	Indeciso	1	1,0	1,0	69,4
	En desacuerdo	27	27,6	27,6	96,9
	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Figura 27 ¿Cree usted que los colaboradores tengan la capacidad para estar motivados y satisfechos en el área laboral?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 27 se observa que del total de 98 clientes encuestados el 13% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que los colaboradores tengan la capacidad para estar motivados y satisfechos en el área laboral, asimismo, un 55% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 1% muestra una postura indecisa, por otro lado, un 28% indican que están en desacuerdo, finalmente, otro 3% que estarían totalmente en desacuerdo.

Tabla 28 ¿Cree usted que la productividad de los trabajadores debe ser muy bien reconocida en el área laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	22,4	22,4	22,4
	De acuerdo	73	74,5	74,5	96,9
	Indeciso	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

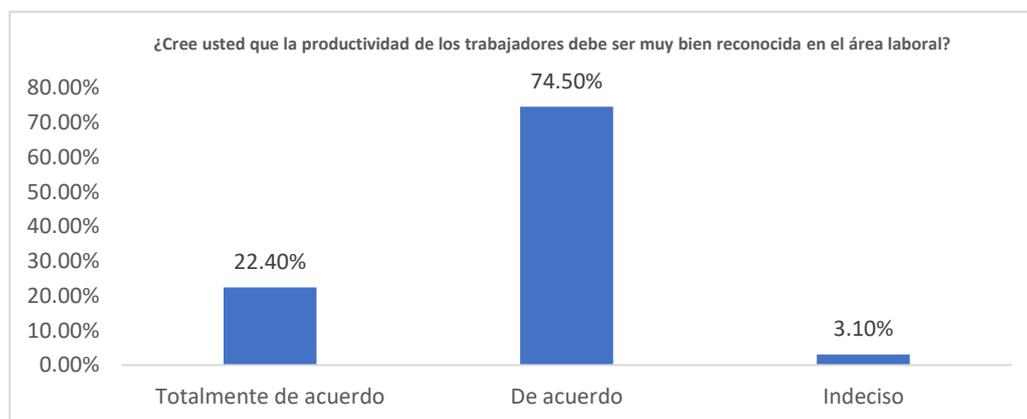


Figura 28 ¿Cree usted que la productividad de los trabajadores debe ser muy bien reconocida en el área laboral?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 28 se observa que del total de 98 clientes encuestados el 22% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que, la productividad de los trabajadores debe ser muy bien reconocida en el área laboral, asimismo, un 75% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 3% muestra una postura indecisa.

Tabla 29 ¿Cree usted que en todo trabajo se debe tener una buena comunicación entre jefe y colaborador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	23,5	23,5	23,5
	De acuerdo	67	68,4	68,4	91,8
	Indeciso	6	6,1	6,1	98,0
	En desacuerdo	2	2,0	2,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

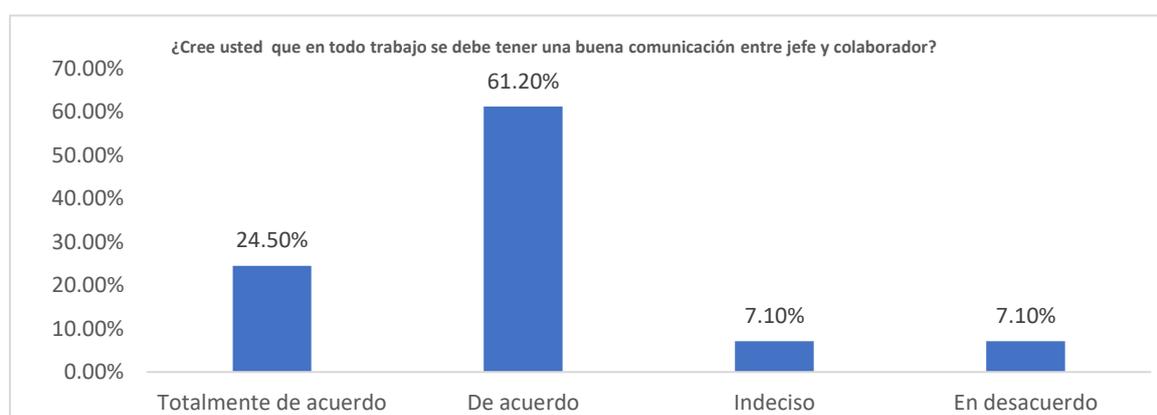


Figura 29 ¿Cree usted que en todo trabajo se debe tener una buena comunicación entre jefe y colaborador?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 29 se observa que del total de 98 clientes encuestados el 23% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que en todo trabajo se debe tener una buena comunicación entre el jefe y el colaborador, asimismo, un 68% tienen una

percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 6% muestra una postura indecisa, finalmente, un 2% que estarían en desacuerdo.

Tabla 30 ¿Cree usted que, si los colaboradores y jefes trabajan en equipo, la empresa se desarrolle más?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	24,5	24,5	24,5
	De acuerdo	60	61,2	61,2	85,7
	Indeciso	7	7,1	7,1	92,9
	En desacuerdo	7	7,1	7,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

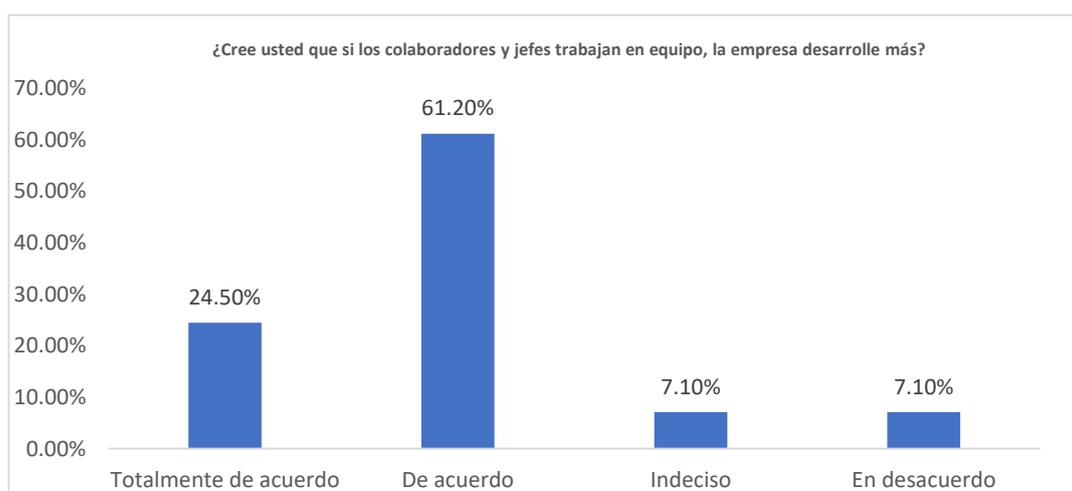


Figura 30 ¿Cree usted que, si los colaboradores y jefes trabajan en equipo, la empresa se desarrolle más?

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

En la tabla 30 se observa que del total de 98 colaboradores encuestados el 18% tienen una percepción de que estarían totalmente de acuerdo que en el trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro, asimismo, un 72% tienen una percepción de que estarían de acuerdo, mientras que un 5% muestra una postura indecisa, finalmente, un 4% que estarían en desacuerdo.

4.1.5. Contrastación de las hipótesis

4.1.5.1. Correlación lineal simple – coeficientes de asociación.

Los coeficientes de asociación son valores numéricos que permiten cuantificar el grado de ajuste y de relación lineal entre dos variables.

Tabla 31 Correlación entre sobrecarga laboral y satisfacción

		Sobrecarga		
		Laboral	Satisfacción	
Rho de Spearman	Sobrecarga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,097
		Sig. (unilateral)	.	0,172
		N	98	98
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,097	1,000
		Sig. (unilateral)	0,172	.
		N	98	98

Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, en base a lo analizado anteriormente respecto a la prueba de normalidad, vamos a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman pues la distribución muestral no se ajusta a una distribución conocida, por lo que los estimadores muestrales no son representativos de los parámetros poblacionales.

Cabe mencionar por otro lado, si nuestras variables cuantitativas no cumplen con el supuesto de normalidad (no se distribuyen de acuerdo con la curva normal), o son variables de tipo cualitativo (ordinal), sólo queda usar nuevamente el coeficiente de correlación de Spearman.

Al analizar la tabla se establece un nivel de correlación débil (0.097), siendo que está cercano a 0. Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, sin embargo, no existe suficiente evidencia para decir que hay una relación fuerte directa o inversa, para la muestra analizada, por lo tanto, se infiere dictaminar una relación lineal débil (casi nula) y directa entre la variable independiente sobrecarga laboral y la variable dependiente satisfacción.

4.1.5.2 Análisis de Correlación

El objetivo de esta prueba es contrastar la hipótesis de que, si existe una relación lineal o un grado de influencia entre dos variables mediante el nivel de significancia, por lo que si el valor de la significancia es mayor o igual que el alfa (0.05), se rechaza la hipótesis nula; pero si es menor, no se rechaza. Asimismo, para la realización de esta prueba se requiere el planteamiento de una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1), donde ésta última es la que la investigación busca demostrar.

A continuación, se presentan las hipótesis elaboradas para el análisis de las variables:

Hipótesis (H_{1.1})

- H₀: La carga física no se relaciona con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.
- H₁: La carga física se relaciona con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

Hipótesis (H_{2.2})

- H₀: La carga mental no se relaciona con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.
- H₁: La carga mental se relaciona con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

Hipótesis (H_{3.3})

- H₀: La organización no se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.
- H₁: La organización se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

Después de realizar el análisis, en la tabla siguiente se muestran los valores obtenidos y su significancia.

Para el primer caso se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman (0.131), además tiene una significancia unilateral de 0.1. En ese sentido, debido a que la significancia es mayor a 0.05, indica que no se rechaza la H₀, por tanto, se aprueba. Asimismo, este valor prueba que, no existe una relación o influencia significativa entre la variable de carga física y el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

Tabla 32 Correlación entre Carga Física y Rendimiento

			Carga Física	Rendimiento
Rho de Spearman	Carga Física	Coeficiente de correlación	1,000	0,131
		Sig. (unilateral)	.	0,100
		N	98	98
	Rendimiento	Coeficiente de correlación	0,131	1,000
		Sig. (unilateral)	0,100	.
		N	98	98

Fuente: Elaboración Propia

Para el segundo caso se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman (-0.094), además tiene una significancia unilateral de 0.18. En ese sentido, debido a que la significancia es mayor a 0.05, nos indica que se no rechaza la H_0 , por tanto, se aprueba. Asimismo, este valor prueba que, no existe una relación o influencia significativa entre la variable de Carga Mental y la Motivación, de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.

Tabla 33 Correlación entre Carga Mental y Motivación

Correlaciones

			Carga Mental	Motivación
Rho de Spearman	Carga Mental	Coeficiente de correlación	1,000	-0,094
		Sig. (unilateral)	.	0,180
		N	98	98
	Motivación	Coeficiente de correlación	-0,094	1,000
		Sig. (unilateral)	0,180	.
		N	98	98

Fuente: Elaboración Propia

Para el tercer caso se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman (0.247**), además tiene una significancia bilateral de 0.007. En ese sentido debido a que la significancia es menor a 0.05, nos indica que se rechaza la H_0 , por tanto, se aprueba la H_1 . Asimismo, este valor prueba que, si existe una relación o influencia significativa entre la variable de Organización y el Trabajo en Equipo, tal y como sugiere la hipótesis H_1 . En definitiva, se estaría presentando una correlación fuerte y directa entre las variables mencionadas.

Tabla 34 Correlación entre Organización y Trabajo en Equipo

Correlaciones

			Organización	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	D3: Organización	Coeficiente de correlación	1,000	0,247**
		Sig. (unilateral)	.	0,007
		N	98	98
	D3: Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	0,247**	1,000
Sig. (unilateral)		0,007	.	
N		98	98	

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

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, para los niveles de significancia en el caso de que fueran valores inferiores a 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea rechazada y 5% de probabilidad de error). Mientras que si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea rechazada y 1% de probabilidad de error). Por ende, después de la realización del análisis de correlación de Spearman en cada caso se puede concluir que se rechazan tanto la hipótesis general (alternante) y se

aceptan las hipótesis nulas planteadas, por último, tal como se muestra no existe suficiente evidencia estadística de que, si se tuviera una relación de influencia directa entre las variables analizadas, a excepción de la organización con el trabajo en equipo, donde en esta última si se demuestra ello.

4.1.6 Diagramas de Dispersión

La representación gráfica que permite comprobar la existencia de relación lineal entre dos variables es el diagrama de dispersión y la medida analítica adecuada es el coeficiente de correlación lineal.

En primera instancia como se observa en el gráfico las principales variables, no se estaría presentando una relación lineal; es decir, que el valor de la variable dependiente Satisfacción no se verá influenciada por la variable independiente Sobrecarga Laboral, por tanto, no existe una correlación lineal directa o inversa entre las mismas.

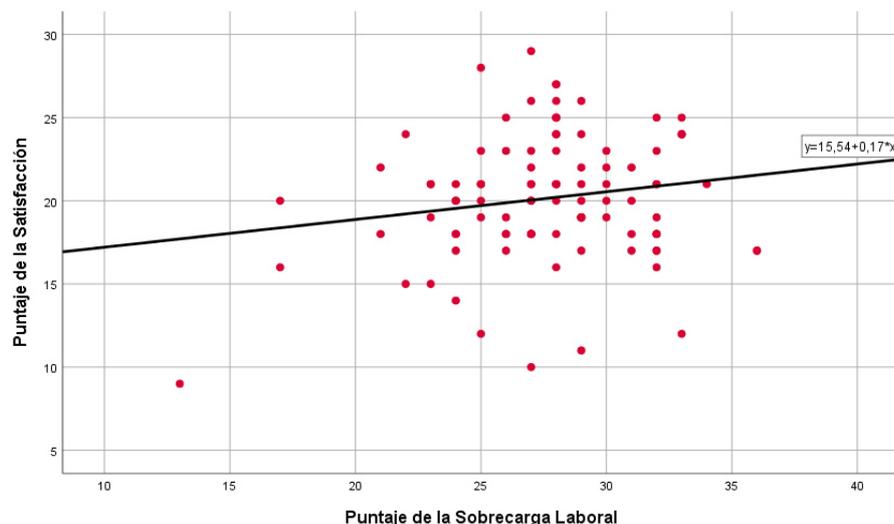


Figura 31 Diagrama de Dispersión entre Sobrecarga Laboral y Satisfacción

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

Análogamente en segunda instancia para los gráficos respectivos en cada par de variables como en el rendimiento vs carga física no se estaría presentando un grado de influencia directo o inverso, mientras que, en motivación vs carga mental, posiblemente estaría presentando un posible grado de influencia inversa y finalmente

para el trabajo en equipo vs organización, se estaría presentando una posible relación lineal directa por lo que se verían influenciadas una con la otra.

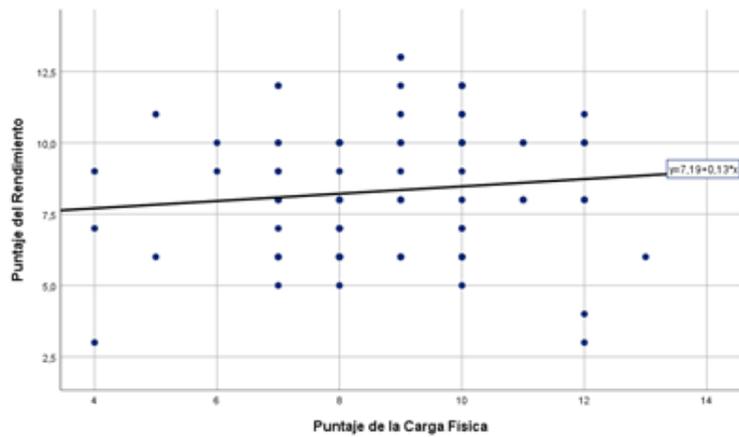


Figura 32 Diagrama de Dispersión ente Carga Física y Rendimiento

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

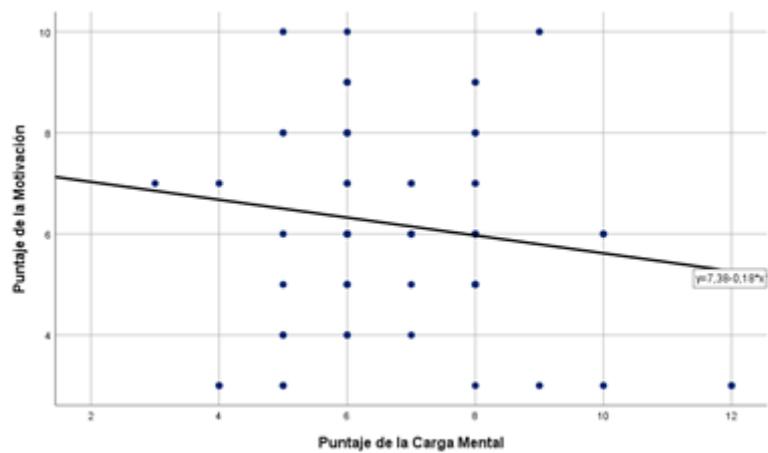


Figura 33 Diagrama de Dispersión entre Carga Mental y Motivación

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

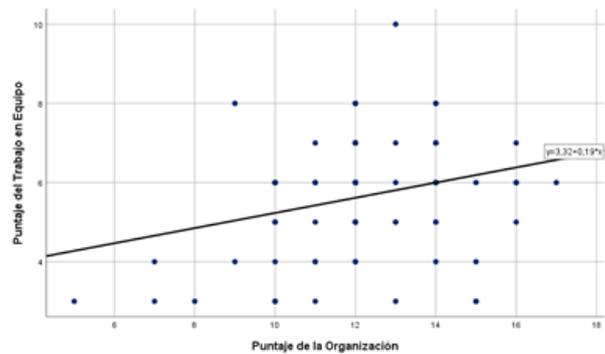


Figura 34 Diagrama de Dispersión entre la Organización y el Trabajo en Equipo

Fuente: Elaboración Propia en base a aplicación

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En el presente capítulo se presenta la discusión de resultados del análisis realizado a los 98 colaboradores en la empresa NEWREST PERU SAC durante el periodo 2022.

5.1.1 Contrastación de resultados

Hipótesis Específica 1: La carga física se relaciona con el rendimiento de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC en el año 2021.

Los resultados presentados (Tabla 32) evidencia que la carga física no se relaciona con el rendimiento de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC, los resultados obtenidos se afirma que las condiciones físicas de los colaboradores deberán ajustarse al cargo y a las actividades que realicen en la organización para garantizar el éxito de esta.

En tal sentido, los resultados obtenidos nos muestran lo contrario. La carga física comprende diversos factores como la edad, sexo, nivel de entrenamiento, turnos de trabajo, ambiente y jornadas laborales; y estos factores van a variar entre personas. En este contexto, el rendimiento de los colaboradores frente al desarrollo de las distintas actividades asignadas a los mismos ira de la mano con la carga física que cada actividad laboral requiera, pero el 100% de los colaboradores coinciden en que la carga física realizada no necesita de mayor esfuerzo, por el contrario, se logra la satisfacción con la experiencia adquirida a lo largo del tiempo.

Por el contrario, el ritmo de trabajo puede verse disminuido cuando se presenta una carga excesiva de trabajo, generando fatiga, que se manifiesta en malestar, bajo rendimiento en calidad como en cantidad e insatisfacción. (Rivera, 2017).

Por ende, es de vital importancia monitorear de cerca a los trabajadores cuando realizan cada actividad asignada, debido a que no todos los colaboradores cumplen con características similares, en consecuencia, se pueden generar casos en los que unos rindan mejor que otros y todos estos factores van a generar retrasos y por ende sobrecostos a la organización.

Hipótesis Específica 2: La carga mental se relaciona con la motivación de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC en el año 2021.

A partir de los resultados no se ha podido comprobar esta hipótesis. La carga mental no se relaciona con la motivación de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC, la motivación de los trabajadores se basa en los incentivos que la organización pueda brindar, más no en la carga mental.

A partir de esto la motivación de los trabajadores se relaciona en mayor nivel con los incentivos salariales (bonos), así cada trabajador brindará su mayor esfuerzo para cumplir sus actividades, de esta forma la carga mental disminuye, aumenta la eficiencia, se reducen costos y la productividad se incrementa. La carga mental viene determinada por la cantidad y tipo de información que el trabajador debe procesar y manejar en el desempeño de puesto de trabajo y por el tiempo de que dispone para realizar sus tareas (Rivera, 2017).

Hipótesis Específica 3: La organización se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC en el año 2021.

En base a los resultados (tabla 34) la organización se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC debido a que, este se encuentra al nivel de motivación, comunicación, capacitación y liderazgo que reciban los colaboradores por parte de la organización, de manera que una buena organización permitirá que los trabajadores de la empresa cumplan con los objetivos.

El trabajo en equipo es de vital importancia en una organización, ~~ya que~~ ayuda a mejorar la productividad y eficiencia de los trabajadores en el uso de recursos y materiales para poder cumplir con los objetivos de esta. El trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos (Ayoví, 2012).

Hipótesis General: La sobrecarga laboral se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC en el año 2021.

A partir de los resultados (tabla 31) no se ha podido probar la hipótesis general de investigación. La sobrecarga laboral no se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC, estos no consideran sentirse saturados o sobrecargados de trabajo, la sobrecarga de trabajo se da cuando los jefes asignan mayor trabajo a sus colaboradores para completar el servicio además que implica el incremento es sus ingresos: Los resultados demuestran que las actividades que los colaboradores realizan no necesitan de un esfuerzo mayor al que cualquier trabajador pueda realizar sin ningún problema. La sobrecarga de trabajo aparece cuando los empleados sienten que se les asignan demasiadas responsabilidades o actividades considerando muy poco el tiempo que se dispone además de sus habilidades y otras limitaciones (Sipion, 2019).

Así, el exceso de carga de trabajo es la principal causa de muchas situaciones relacionadas con el trabajo, por ello la empresa debe saber reconocer los derechos y obligaciones de los empleados para no traspasarlos; para que no se sientan obligados de trabajar horas extras y así no generen malos hábitos de salud ocasionados por el estrés.

Además, es importante que los funcionarios conozcan la satisfacción de los colaboradores en el entorno laboral donde se encuentran, de manera que se logren las metas trazadas potenciando la productividad en los mismos; debido a que las organizaciones en la actualidad buscan la efectividad de sus trabajadores.

CONCLUSIONES

- La carga física no se relaciona con el rendimiento de los trabajadores del área de hotelería de la empresa NEWREST PERU SAC. Los trabajadores logran una mayor satisfacción al tener o adquirir mayor experiencia y destreza en las funciones asignadas en el área de hotelería en base a ello a la mayor realización de las funciones los colaboradores se sienten satisfechos y motivados.
- La carga mental no se relaciona con la motivación de los trabajadores del área de hotelería de la empresa NEWREST PERU SAC. Los trabajadores, para realizar sus actividades no necesitan de una especialización en las funciones abocadas, es cuestión de práctica el hecho de realizar las labores lo cual hace que no exista una presión en la ejecución de las tareas por no ser una tarea especializada.
- La organización se relaciona con el buen trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa NEWREST PERU SAC. La mayoría de los trabajadores está conforme en tener abocado en tener una jefatura que planifique y distribuya las tareas de forma organizada.
- La sobrecarga laboral no afecta la satisfacción de los colaboradores del área de hotelería de la empresa NEWREST PERU SAC, los trabajadores aceptan el aumento de la carga laboral porque eso les genera un incremento remunerativo a través de los bonos y horas extras.

RECOMENDACIONES

Al término de la investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

- Que la empresa implemente una política de reconocimientos no monetarios para los trabajadores.
- Hacer una correcta distribución de la fuerza laboral de los cuarteros en base a la experiencia en sus funciones, esto con el fin de que los colaboradores con más experiencia puedan guiar a los nuevos colaboradores en la ejecución y feedback correspondiente de las tareas asignadas.
- Realizar una evaluación por parte del área de HSE en conjunto con la jefatura de Hotelería en relación con los PETS (Procedimientos estandarizados de trabajo seguro), esto con el fin de saber si se están cumpliendo las funciones de acuerdo con estos procedimientos ya que se puede inferir que el trabajo está siendo monótono y esto puede ser causal de accidentes o incidentes.
- Que el área de RR.HH. evalúe el clima laboral del área a través de actividades de integración entre líneas de mando y supervisión con los colaboradores del área de hotelería.

REFERENCIAS

- 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*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, E. (2019). *Persistencia*. Lima.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Ayovi, J. (2012). *Trabajo en equipo: la clave del éxito de las organizaciones*. Obtenido de file:///C:/Users/51949/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf
- Cabrera , A., Ledezma , M., & Rivera , N. (2011). *El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Cardoza , M., Hidalgo , L., Peña , J., & Torres , C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura (UCV)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>
- Castro, F. A. (2020). *Carga Laboral y su Influencia en la Calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital general Martín Icaza, periodo Octubre 2019- Marzo 2020*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8000/P-UTB-FCS-ENF-000203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas , P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Scielo*.

Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178

Coll, F. (2020). *Informe*.

Conexión Esan. (05 de septiembre de 2019). *Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>

Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. (2015). *Carga de Trabajo: Definición de Carga Física y Carga Mental*.

Dean, P., & Ripley, D. (2000). *Los principios de la mejora del rendimiento*. España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A.

Empowering Talent. (2018). Obtenido de Problemas generados por la rotación: <https://tht.company/3-problemas-generados-por-la-rotacion-de-personal/>

Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y Educación Superior*. EE.UU: Universidad Metropolitana.

Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos.

García, E., & Serrano, C. (2003). Competitividad y eficiencia. *Estudios de economía aplicada*, 423-450. Obtenido de [https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/8933/17.+Esteban+Garc%C3%ADa,+J._Estudios+de+Econom%C3%ADa+Aplicada+\(ed.+el.pdf?sequence=1](https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/8933/17.+Esteban+Garc%C3%ADa,+J._Estudios+de+Econom%C3%ADa+Aplicada+(ed.+el.pdf?sequence=1)

Guzmán, A. d. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández , K., & Avilés, A. (2020). *La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14591/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-123.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores, S.A de CV.
- IBM. (2005). *Tarea*.
- IBM. (2012). *IBM SPSS Statistics*. Obtenido de IBM SPSS Statistics: <https://www.ibm.com/downloads/cas/A2WER97M>
- Johnson, A., & Proctor, R. (2015). *Atención: teoría y práctica*. Madrid: UNED.
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Lex Nova.
- López, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Thomson editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA196&dq=que+significa+informe&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1k7bchq_0AhWdpJUCHRQyB0EQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=que%20significa%20informe&f=false
- Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mateo, P., Gonzáles, D., & Gonzáles, A. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales*. Madrid: FC Editorial.
- Microsoft. (2021). *Microsoft*. Recuperado el 27 de junio de 2021, de Microsoft: <https://support.microsoft.com/es-es/office/calcular-varios-resultados-mediante-una-tabla-de-datos-e95e2487-6ca6-4413-ad12-77542a5ea50b>
- Ministerio de trabajo, programaciones y seguridad social. (2015). *Ritmo de trabajo*. Madrid.

- Morales , F. (2018). *Clima Laboral*. Lima: Unicef.
- Newrest . (2021). *Newrest Perú*. Obtenido de <https://www.newrest.eu/es/>
- Nieto, M. S. (2019). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1
- Pacheco, J. (2019). *¿Qué hacer en caso de un desplazamiento laboral?*
- Peiró, R. (2019). *Trabajo en equipo*.
- Piqueras, C. (2018). *La atención y la jornada laboral*. Gestión.
- Real Academia Española. (2020). *Desganado*. Obtenido de <https://dle.rae.es/desganado>
- Real Academia Española. (2020). *Desplazamiento Laboral* . Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/desplazamiento-laboral-temporal>
- Real Academia Española. (2020). *Tarea*.
- Real Academia Española. (2021). *Experiencia*. Obtenido de <https://dle.rae.es/experiencia>
- Rivera, A. (2017). *Efecto de la Carga de Trabajo en el Desempeño de los Trabajadores*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/Rivera_Sanche?sequence=1
- Rivera, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal*. Lima: UCV.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Decimosegunda edición.
- Roldán, P. (2020). *Organización*.
- Russ, E. (2018). *Toma de decisiones*.
- Sevilla, A. (2019). Productividad. 9.

Sipion, E. (2019). *Sobrecarga Laboral y Sus Consecuencias en los Colaboradores*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEcanEstefanny.pdf

Tubaro, G. (2015). *¿Qué es la resolución de problemas?* Lima: Unicef.

Universidad San Martín de Porres. (1 de Abril de 2008). *Universidad San Martín de Porres*. Lima: Usmp. Obtenido de Universidad San Martín de Porres: <https://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>

Westreicher, G. (2020). *Experiencia Laboral*.

ANEXOS

Anexo I: Matriz de Consistencia

Anexo II: Matriz de Operacionalización

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 1.

Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	LA RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOTELERÍA DE LA EMPRESA NEWREST PERÚ EN EL AÑO 2021
AUTOR(ES):	Gómez Arroyo, Ricardo Andre

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera la sobrecarga laboral se relaciona inversamente con la satisfacción de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021?	Determinar si la sobrecarga laboral se relaciona inversamente con la satisfacción de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.	La sobrecarga laboral se relaciona inversamente con la satisfacción de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.	Variable Independiente: Sobrecarga Laboral Variable dependiente: Satisfacción	X1: Carga Física X2: Carga Mental X3: Organización Y1: Rendimiento Y2: Motivación Y3: Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Investigación cuantitativa • Alcance: Descriptivo • Tipo: Investigación Aplicada • Diseño: No experimental • Unidad de análisis: 98 colaboradores de la empresa Newrest Perú.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿De qué manera la carga física se relaciona inversamente con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021?	Determinar si la carga física se relaciona inversamente con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.	La carga física se relaciona inversamente con el rendimiento de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.	X1: Carga Física	<ul style="list-style-type: none"> - Postura - Desplazamiento - Esfuerzo 	Cuestionario estructurado
			Y1: Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Resolución de problemas 	
¿De qué manera la carga mental se relaciona inversamente con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de la	Determinar si la carga mental se relaciona inversamente con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de la	La carga mental se relaciona inversamente con la motivación de los colaboradores del área de hostelería de	X2: Carga Mental	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Ritmo de trabajo - Experiencia 	
			Y2: Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Persistencia - Capacidad 	

empresa Newrest Perú en el año 2021?	empresa Newrest Perú en el año 2021.	la empresa Newrest Perú en el año 2021.			
¿De qué manera la organización se relaciona inversamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021?	Determinar si la organización se relaciona inversamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.	La organización se relaciona inversamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del área de hostelería de la empresa Newrest Perú en el año 2021.	X3: Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas - Informes - Toma de decisiones 	
			Y3: Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Compromiso - Clima laboral 	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 2.

Variable Independiente: Sobrecarga Laboral

Variable independiente: Sobrecarga Laboral		
Definición conceptual: “La sobrecarga laboral se entiende como aquella responsabilidad donde en términos cualitativos y cuantitativos se genera un estresor significativo, que puede estar asociado a exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales”. (Rivera D. , 2018)		
Instrumento: Cuestionario		Unidad de Análisis: 98 colaboradores de la empresa Newrest Perú.
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
D1: Carga Física	I1: Postura	1. ¿Cree usted que el trabajo le permite cambiar la posición de pie o sentado?
	I2: Desplazamiento	2. ¿Cree usted que en el trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro? 3. ¿Cree usted que los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral?

	I3: Esfuerzo	4. ¿Cree usted que el trabajo le exige realizar un esfuerzo muscular frecuente?
D2: Carga Mental	I1: Atención	5. ¿Cree usted que el nivel de atención que se le requiere para la ejecución de la tarea es elevado en el trabajo?
	I2: Ritmo de trabajo	6. ¿Cree usted que el ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un colaborador con experiencia?
	I3: Experiencia	7. ¿Cree usted que el trabajador que tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos, debe tener más labores?
D3: Organización	I1: Tareas	8. ¿Cree usted que el trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas? 9. ¿Cree usted que se deben realizar tareas con identidad propia en donde se incluyan tareas de preparación, ejecución y revisión?
	I2: Informes	10. ¿Cree usted que se debe informar a los jefes sobre la calidad del trabajo realizado?
	I3: Toma de decisiones	11. ¿Cree usted que generalmente se deben tomar decisiones sin consultar a los jefes? 12. ¿Cree usted que para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores?

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3.

Variable Dependiente: Satisfacción

Variable Dependiente: Satisfacción		
Definición conceptual: “La satisfacción es la actitud general de un cliente hacia el trabajo que desempeña, es decir es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad”. (Robbins & Coulter, 2014)		
Instrumento: Cuestionario		Unidad de Análisis: 327 colaboradores de la empresa Newrest Perú, en la Unidad Minera Marcobre
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
D1: Rendimiento	I1: Eficacia	13. ¿Cree usted que los colaboradores logren los objetivos que tiene la empresa, si no están satisfechos en el trabajo?
	I2: Eficiencia	14. ¿Cree usted que los colaboradores sean eficientes si no rinden sus labores al 100%?
	I3: Resolución de problemas	15. ¿Cree usted que los colaboradores desempeñan sus habilidades para resolver los problemas que tienen con los clientes?

D2: Motivación	I1: Reconocimiento	16. ¿Cree usted que la empresa debe reconocer a sus colaboradores cada vez que sea necesario?
	I2: Persistencia	17. ¿Cree usted que los colaboradores deben ponerse metas para lograr sus sueños?
	I3: Capacidad	18. ¿Cree usted que los colaboradores tengan la capacidad para estar motivados y satisfechos en el área laboral?
D3: Trabajo en equipo	I1: Productividad	19. ¿Cree usted que la productividad de los trabajadores debe ser muy bien reconocida en el área laboral?
	I2: Comunicación	20. ¿Cree usted que en todo trabajo se debe tener una buena comunicación entre jefe y colaborador?
	I3: Clima Laboral	21. ¿Cree usted que, si los colaboradores y jefes trabajan en equipo, la empresa se desarrolle más?

Fuente: Elaboración propia

