

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CARGA DE TRABAJO Y ENGAGEMENT EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN LIMA
METROPOLITANA**



**PRESENTADA POR
GLADIS MELANIE CHAUCA LAGO**

**ASESOR
RICARDO CARLOS ZUBIAFA MARTEL**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

LIMA – PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

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 DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**CARGA DE TRABAJO Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE
UNA EMPRESA PRIVADA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
EN LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADA POR:
GLADIS MELANIE CHAUCA LAGO**

**ASESOR:
DR. RICARDO CARLOS ZUBIAGA MARTEL
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7105-8937>**

**LIMA, PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A Maxi y Claudio, mis padres, gracias por su ayuda, esfuerzo y soporte absoluto en el curso de mi trayectoria profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por proporcionarme salud.

A mis padres por enseñarme que todo es posible con dedicación y perseverancia.

A mi asesor Ricardo Zubiaga quien gracias a sus recomendaciones y conocimientos se logró elaborar la presente investigación.

A todo aquel que me acompañó durante este trayecto: familiares, amigos y compañeros de trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INFORME DE RESUMEN DE SIMILITUD	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	13
1.1. Bases Teóricas.....	13
1.1.1. Carga de trabajo.....	13
1.1.2. Engagement.....	20
1.2. Evidencias Empíricas.....	26
1.3. Planteamiento del problema.....	29
1.4. Objetivos de la Investigación.....	33
1.4.1. Objetivo General.....	33
1.4.2. Objetivos Específicos	33
1.5. Hipótesis de la Investigación.....	33
1.5.1. Hipótesis General	33
1.5.2. Hipótesis Específica	34
1.6. Variables y definición operacional	34

1.6.1. Variables de estudio	34
1.6.2. Variables Sociodemográficas	35
CAPÍTULO II: MÉTODO	38
2.1. Tipo y diseño de Investigación	38
2.2. Participantes	38
2.3. Medición.....	40
2.3.1. Escala de Carga de Trabajo (ECT).....	40
2.3.2. Utrecht Work Engagement Scale (UWES)	41
2.4. Procedimiento	42
2.5. Aspectos éticos	43
2.6. Análisis de Datos	43
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	45
3.1. Análisis Descriptivos	45
3.2. Análisis Inferencial Correlacional	45
3.2.1. Contraste de Hipótesis General.....	46
3.2.2. Contraste de Hipótesis Específicas	47
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	51
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
FUENTES DE INFORMACIÓN	61
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Definición operacional de la variable de Carga de Trabajo y Engagement .	36
Tabla 2	Características sociodemográficas de la muestra	39
Tabla 3	Confiabilidad por consistencia interna de la ECT	41
Tabla 4	Confiabilidad por consistencia interna de la UWES-3	42
Tabla 5	Estadísticos Descriptivos	45
Tabla 6	Prueba de normalidad de las variables	46
Tabla 7	Análisis de correlación entre Carga de Trabajo y Engagement.....	47
Tabla 8	Discrepancias entre Carga de Trabajo y Engagement, según sexo.....	48
Tabla 9	Discrepancias entre la Carga de Trabajo y Engagement, según rango de edad	49
Tabla 10	Discrepancias entre la Carga de Trabajo y Engagement, según tiempo de permanencia	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo mental de Wickens, Gordon y Liu.....	16
Figura 2: Modelo de carga mental de Hart y Staveland	18
Figura 3: Modelo de Demandas-Control de Karasek	19
Figura 4: Modelo DRL (Bakker y Demerouti).....	25

RESUMEN

La presente indagación fue precisar la conexión entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una organización privada de TI en Lima Metropolitana. La metodología fue no experimental, correlacional y de alcance transversal; participando 237 colaboradores, siendo 57 mujeres (24.1%) y 180 hombres (75.9%) entre 18 a 55 años. Los cuestionarios empleados fueron la escala de carga de trabajo (ECT) de Gil-Monte (2016), adaptado en Perú por Calderón et al. (2018) y Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli et al. (2002), validado en Perú por Calderón et al. (2022). Asimismo, la validez de ECT respecto al alfa de Cronbach obteniendo un valor 0.831; seguidamente alcanzando con McDonald's 0.841, lo cual refleja su confiabilidad. Mientras que UWES-3 su alfa de Cronbach fue 0.824 y McDonald's 0.831, denotando su confiabilidad. Respecto a los resultados, se encontró que existe una conexión en la carga de trabajo respecto al compromiso en los empleados de una compañía de TI; el coeficiente correlativo $Rho = -0.272$ evidencia una correlación negativa baja; es decir, mientras más nivel de carga de trabajo, menos es el nivel del compromiso y viceversa.

Palabras Claves: Carga de trabajo, Engagement, Organización, Colaboradores, TI.

ABSTRACT

The present investigation was to specify the connection between the workload and the engagement in collaborators of a private IT organization in Metropolitan Lima. The methodology was non-experimental, correlational and cross-sectional; 237 employees participated, being 57 women (24.1%) and 180 men (75.9%) between 18 and 55 years old. The questionnaires used were the workload scale (ECT) by Gil-Monte (2016), adapted in Peru by Calderon et al. (2018) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Schaufeli et al. (2002), validated in Peru by Calderon et al. (2022). Likewise, the validity of ECT with respect to Cronbach's alpha obtaining a value of 0.831; then reaching 0.841 with McDonald's, which reflects its reliability. While UWES-3, its Cronbach's alpha was 0.824 and McDonald's 0.831, denoting its reliability. Regarding the results, it was found that there is a connection in the workload with respect to the engagement of the employees of an IT company; the correlation coefficient $Rho = -0.272$ shows a low negative correlation; that is, the higher the level of workload, the lower the level of engagement and vice versa.

Keywords: Workload, Engagement, Organization, Collaborators, IT.

INFORME DE RESUMEN DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte_TESIS FINAL MELANIE - 2023 final v310823.docx

AUTOR

GLADIS MELANIE CHAUCA LAGO

RECuento DE PALABRAS

14164 Words

RECuento DE CARACTERES

85899 Characters

RECuento DE PÁGINAS

85 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 5, 2023 3:40 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 5, 2023 3:41 PM GMT-5

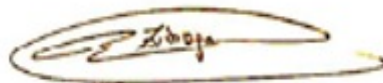
● 9% de similitud general

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% 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
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral los colaboradores son el elemento fundamental para la expansión de una organización y esto va de la mano con las oportunidades de desarrollo, línea de carrera y beneficios que pueden ofrecerse; puesto que, el éxito empresarial es velar por el capital humano y estar comprometidos por el bienestar de los colaboradores, que se sientan cómodos, satisfechos y valorados, conforme a sus responsabilidades según su perfil profesional (Pachón, 2021).

Cabe mencionar que si no se logra establecer de manera adecuada las responsabilidades que debe realizar un colaborador, puede presentar exceso de carga laboral. Esto quiere decir, mayor demanda de responsabilidades que debe ejecutar dentro de un periodo de tiempo y que varía según la complejidad que se presente para resolverla (Gil-Monte, 2014), por lo cual es importante una adecuada distribución de tareas y contar con personal capacitado que pueda apoyar al colaborador en caso tenga mayores responsabilidades o se retire de la empresa generando un mejor equilibrio en todos.

Asimismo, es un reto de día a día que las empresas puedan tener un adecuado clima laboral y cultura positiva donde el colaborador pueda estar motivado, integrado y comprometido con su labor; ya que, tener colaboradores comprometidos tienen poca intención de retirarse de la empresa y suelen ser fieles a la compañía (Schaufeli y Bakker, 2004).

Del mismo modo, el engagement está sincronizado verdaderamente con el logro laboral (Salanova et al., 2004). Es crucial e imperativo evaluar a los colaboradores la carga de responsabilidades que realizan y cómo se sienten desempeñando su trabajo; más aún si se habla en contexto de colaboradores del

rubro tecnológico donde en su mayoría están asignados a trabajar con clientes de rubros diferentes y las horas que se le asigna para laborar puede variar de acuerdo con la necesidad del cliente local o extranjero.

Adicionalmente, el propósito de esta indagación fue precisar el lazo entre la carga de trabajo y engagement en empleados de una compañía de TI, empleando instrumentos actuales y adaptados en los últimos años en Perú y es atractivo; puesto que, se realizó el estudio post pandemia en donde los colaboradores han tenido mucha carga laboral y compromiso al mismo tiempo, debido al crecimiento acelerado que se tuvo en tecnología durante la Covid-19.

Esta investigación se estructuró en cuatro secciones. En el primer segmento inicia con el marco referencial de las variables; seguidamente, de los estudios científicos que proporcionaron la base para la investigación. Además, se plantean los objetivos, hipótesis y conceptos operacionales.

Adicionalmente, tenemos el capítulo dos que se centra en la metodología de investigación, incluyendo la descripción de la muestra de participantes, la evaluación de las dos variantes de estudio autenticadas en Perú comprobando la confiabilidad, así como también, el procesamiento estadístico y el marco ético.

Posteriormente, contamos con el capítulo tres donde se presentan los resultados alcanzados en este estudio fundamentado en los objetivos y las hipótesis formuladas.

Finalmente, la cuarta sección, detalla el debate y juicio crítico acerca de la información obtenida; y de igual modo, las conclusiones y recomendaciones para investigaciones posteriores de manera similar.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teóricas

1.1.1. Carga de trabajo

Corresponde a la implicancia de las funciones físicas y mentales que ejecuta un individuo en el trabajo; por ende, enfatiza que la carga mental de trabajo es la información completa que el personal procesa para ejecutar en su jornada laboral. Por consiguiente, la carga física es el aumento o exceso de actividades donde se vea involucrado el esfuerzo físico (Sanders & McCormick, 1993).

Según la Norma básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico (2008) manifiesta que la carga de trabajo es generada por las actividades mentales y físicas por el cual, se ve involucrado el colaborador durante su jornada laboral; dicha carga se divide en dos: la carga física de trabajo, que son aquellas exigencias físicas que una persona está inmerso en su horario de trabajo, lo cual genera un nivel alto de tensión que puede ocasionar daños al bienestar del colaborador y la carga mental de trabajo, que se refiere al esfuerzo mental que desarrolla el personal con el fin de cumplir sus actividades laborales que recibe por parte de su trabajo.

Asimismo, dicha carga mental tiene tres indicadores: primero, las presiones de tiempo, que inicia desde el momento que se le asigna la actividad, donde se mide el retraso y prontitud. Segundo, el esfuerzo de atención que se desarrolla por parte de la concentración para realizar las actividades asignadas de la manera correcta; es decir, el esfuerzo puede aumentarse cuando ocurren inconvenientes en la elaboración de la tarea. Por último, la fatiga percibida que suele ser uno de los primordiales resultados que ocasionan una sobrecarga ante las exigencias de actividades

laborales (Norma básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico, 2008).

En consecuencia, una sobrecarga laboral pone en riesgo el rendimiento del colaborador, así mismo, disminuye la motivación ya que, es posible que no se logre cubrir lo que este necesita y espera de la posición; lo que conlleva que la sobrecarga se manifiesta de dos formas: la sobrecarga cuantitativa está involucrada a la tensión e insatisfacción laboral, y la cualitativa está directamente asociada con trastornos psicosomáticos y episodios depresivos (Udris, citado en Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1984).

Factores determinantes de la Carga Mental

Fernández (2008) precisa que para evitar un nivel de carga excesivo y se desarrolle de manera adecuada la tarea, se debe tener clara la información y comprender la finalidad, con el fin que se logre concretar la actividad. Para lograrlo se debe seguir los siguientes pasos:

Percibir Información: El colaborador debe comprender la tarea a elaborar con el objetivo de finalizar el trabajo.

Interpretar la información: Los datos se trasladan a nuestro cerebro, se procesa lo solicitado y luego, se transfiere al organismo impulsando a desarrollarlo.

Tomar Decisiones: Se debe elegir entre las opciones y escoger la más idónea para tener el trabajo esperado.

Factores psicosociales de riesgos.

Según lo revisado previamente y siguiendo a Moreno (2011) establece tres tipos de factores al enfatizar los aspectos psicosociales; por el cual, una persona se ve involucrada dentro de su actividad laboral y presenta los siguientes factores:

Factores Psicosociales: Suelen ser complejos de comprender puesto que, son las percepciones y experiencias de trabajo que el colaborador vive en su jornada diaria. Por lo que, se debe a ciertos aspectos laborales tales como sobrecarga de trabajo, falta de control, bajo salario, poca seguridad en el trabajo, problemas con sus pares y horarios. De tal modo, que los factores organizacionales y psicosociales se entrelazan una de otras (Moreno, 2011).

Factores Psicosociales de riesgo: Son escenarios donde la salud psicológica y física se ven afectados. Es decir, estresores que generan un desbalance entre los recursos y las habilidades de la persona para resolver una tarea tales como exceso ritmo de trabajo, horarios cambiantes, sobrecarga de rol, poco control de trabajo, entre otros (Moreno, 2011).

Riesgos Psicosociales laborales: Son sucesos de trabajo que conllevan un mayor riesgo en el bienestar del colaborador que puede ser de manera física, social o mental (Moreno, 2011).

Perfil y Modelos de la Carga de Trabajo

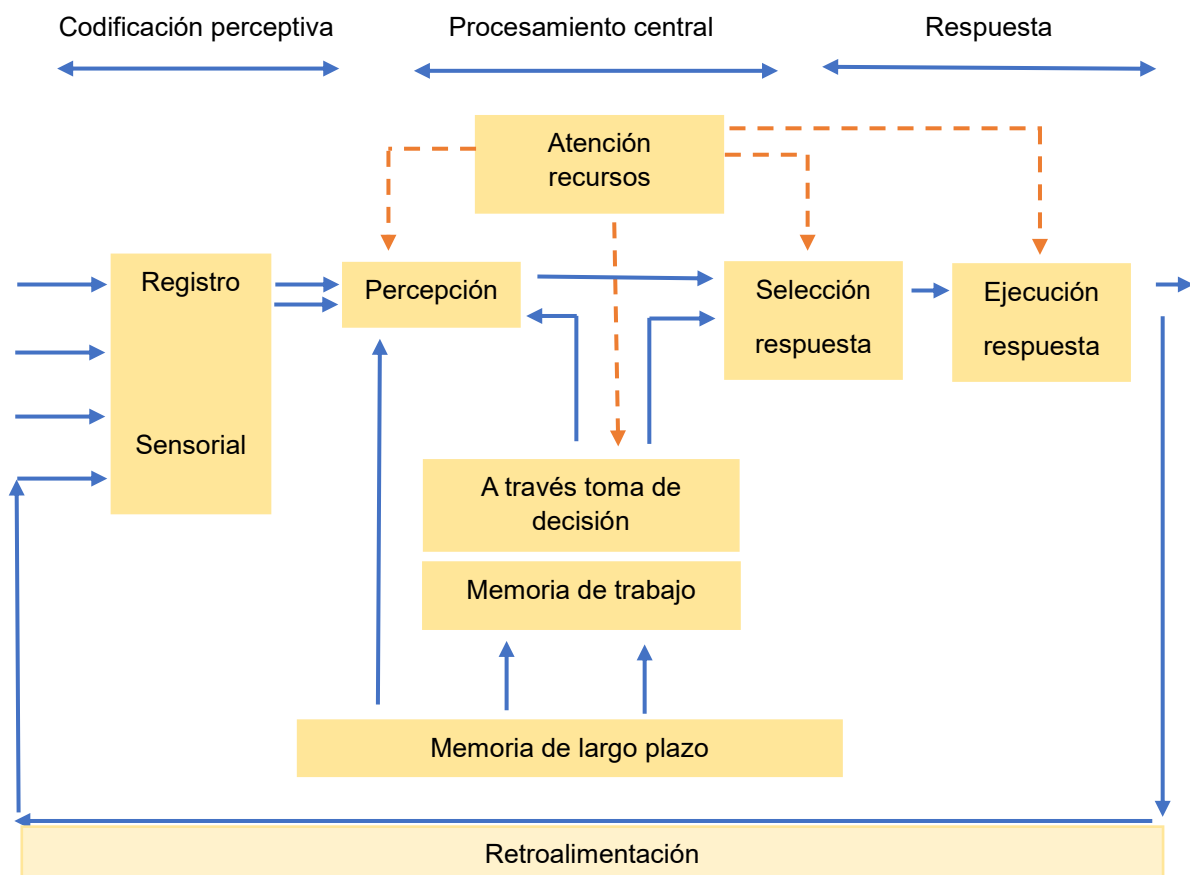
Perfil de Carga Mental de Wickens, Gordon y Liu: Se basa en la dosis de medios de atención, por ende, uno de sus factores permite evidenciar; si el sujeto alcanza a distribuir su atención a las tareas por ejecutar, y si se actúa de manera correcta ante alguna eventualidad brindando una respuesta idónea de acuerdo con la información recibida a través de su procesamiento intelectual (Wickens et al., 2004).

En tal sentido, dicho modelo denota que el volumen de trabajo afecta directamente a la salud mental y se desarrolla en tres fases: la percepción inicial, el procesamiento central y emisión de respuestas.

En la percepción codificadora denotamos cómo los sentidos captan el contenido que se envía; posteriormente, se compara la información con los conocimientos previos en la memoria laboral. Luego, el contenido recibido en la memoria toma una decisión en base a las opciones para iniciar la tarea (Canizalez y Gómez, 2018).

Figura 1

Modelo mental de Wickens, Gordon y Liu



Nota: De *Carga Mental en Trabajadores: Factores Estresores e Impacto para las Organizaciones*. Modelo mental de Wickens, et al. (2004, citado por Canizalez y Gómez, 2018, p. 606).

Modelo de Hart y Staveland (1988): Para este modelo, la carga cognitiva es un concepto teórico, que representa un nivel de importancia asignado para obtener un rendimiento concreto. De tal forma, que se centra a la experiencia subjetiva el cual, se desarrolla conductas y habilidades de ejecución, esto quiere decir que la carga mental se precisa como una cualidad intrínseca de la actividad (Gil-Monte, 2014).

En tal sentido, para desarrollar está cualidad Hart y Staveland (1988) resalta la importancia de cuatro factores determinantes en su modelo sobre la carga mental, las cuales son las siguientes:

Carga Impuesta: Las exigencias de las actividades se refieren a los objetivos, tiempo de duración, contenido y recursos que disponga para la resolver la tarea.

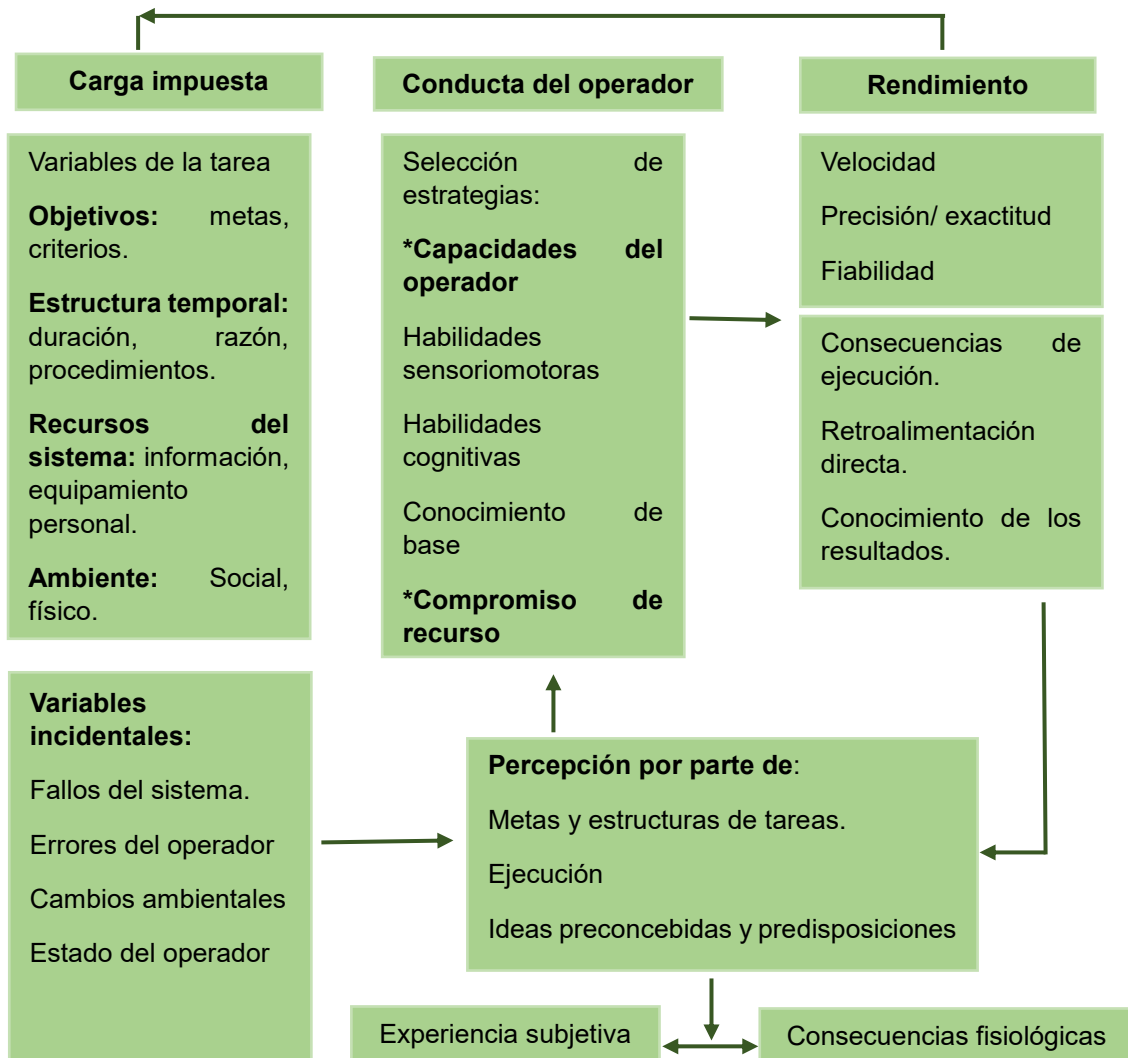
Conducta del Individuo: La persona se adapta a la situación con el fin de realizar un esfuerzo físico y mental. Por ende, su conducta se verá reflejada de acuerdo con las exigencias y sensaciones propias.

Ejecución/Rendimiento: Es el desenlace de la persona en base a sus habilidades y destrezas para resolver la tarea. En tal sentido, conforme vaya realizando la actividad tendrá una retroalimentación de los avances que desarrolla; permitiéndole implementar nuevas estrategias para lograr la tarea.

Experiencia subjetiva de carga y consecuencias fisiológicas: Se refiere al resultado que conlleva la realización de una actividad. Por lo que, la experiencia de carga subjetiva perjudica al comportamiento de la persona durante su proceso de tarea y, asimismo; involucra a su desempeño laboral.

Figura 2

Modelo de carga mental de Hart y Staveland



Nota: De Carga Mental en Trabajadores: Factores Estresores e Impacto para las Organizaciones. Representación del Modelo de carga mental de Hart y Staveland (1988, citado por Canizalez y Gómez, 2018, p. 607).

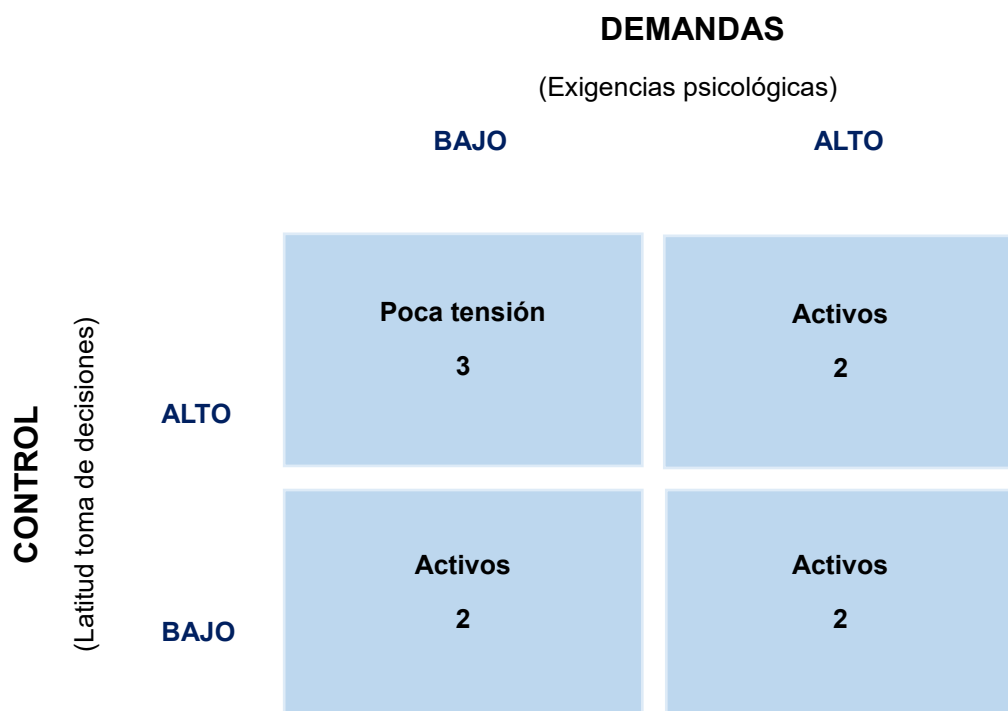
Modelos Demandas-control de Karasek (1979) - Riesgos Psicosociales en

el Entorno Laboral: Dicho modelo demandas-control se enfoca en una de las teorías más importantes el cual, busca describir y examinar situaciones laborales donde los estresores suelen ser frecuentes; por ende, este enfoque se concentra en los aspectos psicosociales del ambiente laboral. De modo que, se plantea este modelo en base a

dos variables esenciales tales como el nivel de control que ejecuta y las demandas psicológicas del trabajo. Asimismo, al referirse a demandas psicológicas se basa en cuánto se trabaja, es decir, cantidad de trabajo, medición del tiempo, nivel de atención, entre otros. Por otro lado, con respecto al control se enfoca a la forma del trabajo subdividido en independencia y desarrollo de capacidades. Cabe resaltar que, este modelo teórico se centra en cuatro grupos; las cuales son: activas, pasivas, baja tensión y alta tensión (Karasek, 1979).

Figura 3

Modelo de Demandas-Control de Karasek



Nota: De Prevalencia de Riesgos Psicosociales en personal de la Administración de Justicia de la comunidad Valenciana, España. Modelo de Demandas-Control de Karasek (1979, citado por Gil-Monte et al., 2016, p. 10).

1.1.2. Engagement

La terminología de engagement se traduce como compromiso y etimológicamente la palabra “compromiso” proveniente de la lengua latín: compromissus: obligados juntos, cum: junto y promissus: promesa (López & Chiclana, 2017).

El engagement fue concepto presentado por Kahn (1990) por lo que, se relaciona con una sensación positiva, cognitiva y emocional que se mantiene conforme pasa el momento y no se enfoca en una conducta (Schaufeli et al., 2002).

Asimismo, para Lorene y Vera (2010) señalan que es un pensamiento positivo que se enfoca al trabajo que se genera por los niveles de energía que estima de su ambiente laboral.

Causas del Engagement

Las causas del engagement está relacionada a los medios laborales; es decir, autogestión, apoyo social y personas tales como la autoeficacia debido a recuperar el esfuerzo y la transmisión emocional fuera de la ocupación (Salanova & Schaufeli, 2004). En tal sentido, el compromiso se encuentra relacionado a las particularidades del puesto que se contemplan como medios alentadores tales como el apoyo en sus pares, feedback recibido por su desenvolvimiento laboral, cumplimiento en tareas y desarrollo profesional (Schaufeli & Bakker, 2003).

Por consiguiente, el compromiso se encuentra en consonancia con los recursos personales, que incluyen nuestras creencias sobre nuestra autoeficacia personal (Salanova et al., 2001). En tal sentido, la autoeficacia es el factor consecuente del Engagement (Salanova et al., s.f.).

En línea a ello, Sonnentag (2003) denota que el porcentaje de engagement se encuentra directamente vinculado a los colaboradores, pero depende cómo

recobran los ánimos (físicos, como emocionales y mentales) puesto que, si los colaboradores recuperan las energías por el día trabajado, al día siguiente se sentirán con altos niveles de engagement. Sin embargo, si el colaborador no recupera sus energías durante sus tiempos libres los niveles no serán altos; es importante que el trabajador presente altos niveles de engagement ya que, contribuye a tomar nuevas metas de trabajo.

Consecuencias del Engagement

Las consecuencias son producto de las actitudes orientadas a la labor, la empresa (compromiso, felicidad, y poca intención de renunciar) y el esfuerzo de las actividades a realizar (Salanova & Schaufeli, 2004).

Por ende, los colaboradores comprometidos cuando son comparados con sus compañeros que son pocos comprometidos, se sienten más satisfechos y fieles a la compañía; teniendo poca intención de irse a otra empresa. Además, mayor rendimiento laboral y enfoque en sus actividades (Schaufeli & Bakker, 2004).

Asimismo, el engagement está sincronizado positivamente con el logro laboral (Salanova et al., 2004). Por lo cual, produce un excelente desempeño y rendimiento en base a los grados del compromiso que son vigor, dedicación y absorción (Salanova, 2003).

Factores del Compromiso Organizacional

Según lo planteado por Gómez (2006), quien fue citado por Ríos et al. (2010), precisan la existencia de factores relacionados de manera positiva al compromiso organizacional, tales como trato del líder, habilidades personales y la capacidad de liderar equipos. Asimismo, uno de los factores más altos es la motivación que la

persona tiene, es decir, motivación interna, condiciones laborales, satisfacción por la empresa y propia. Sin embargo, sobresalen algunos factores negativos como complejidad del trabajo, estrés, cansancio y confusión del cargo.

Por otro lado, según Meyer y Allen (1997) y Córdoba (2005), dichos componentes influyen y dañan su afectividad laboral corresponden: las características personales que se dan debido a la labor como edad y sexo; las cualidades laborales que intervienen en la perspectiva de trabajo y políticas de la empresa; finalmente, los momentos vividos en la compañía, se da a medida que la persona se ve satisfecha por lo que, sus expectativas irán aumentando, desarrollando un alto desenvolvimiento laboral y compromiso afectivo por la compañía.

En tal sentido, Aldana et al. (2018) enfatizan que la dimensión de continuidad los factores esenciales son la alternativa e inversiones de las cuales encontramos percepciones individuales acerca de su desenvolvimiento y destreza para compartirlas a la organización. Además, la categoría de inversiones se evidencia el valor del tiempo y esfuerzo que conlleva sus habilidades y el costo que puede implicar si se retira a otra organización.

Modelos de la Teoría del Engagement

Teoría del Compromiso Laboral de Meyer y Allen: Establece una emoción positiva enfocado en la conexión entre el empleado y la compañía, influyendo a la hora que toma una elección de seguir o dejar la empresa (Meyer y Allen, 1991); puesto que, un trabajador siente un fuerte anhelo (compromiso afectivo) y siente el deber de permanencia (compromiso continuidad); sin embargo, siente poca responsabilidad para realizar su actividad (compromiso normativo).

Siguiendo lo expresado, dicha teoría se despliega en tres tipos: afectivo, de continuidad y normativo.

Compromiso Afectivo: Se da en respuesta a las experiencias positivas que el colaborador siente por su organización. Lo cual, se describe cómo los lazos emocionales que conectan al colaborador con la compañía reflejando un sentimiento de permanencia (Meyer & Allen, 1991).

Compromiso de Continuidad: Se le conoce como compromiso calculativo o necesario (Hernández & Millán, 2016). Se basa en las decisiones que el trabajador toma, puesto que, si se retira de la organización puede perder los beneficios laborales (Meyer & Allen, 1997); generando un alto riesgo para el colaborador ya que, puede tener pocas opciones para un nuevo trabajo (Arias, 2001). De modo que, según Arciniega (2002) en esta escala se debe considerar dos subtipos de compromiso de permanencia, que son la valoración de alternativas y la entrega individual.

Compromiso Normativo: Esta guarda relación con los sentimientos de deber y responsabilidad que el colaborador experimenta hacia su compañía (Meyer & Allen, 1990). Asimismo; hace referencia a los efectos y motivaciones que llevan al colaborador a realizar lo correcto y comportarse de manera adecuada para la organización (Littlewood, 2009).

Teoría de los Recursos y Demandas Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti: Esta teoría se da debido a múltiples investigaciones sobre diversas variables con el propósito de esclarecer el bienestar del colaborador y rendimiento en el trabajo.

Esto quiere decir, que el modelo DRL se involucra en el ambiente laboral, el cual está conformado por dos medios que son los recursos y demandas laborales (Salanova y Schaufeli, 2009).

Recursos Laborales: Están establecidos por categorías físicas, organizacionales y sociales (Salanova & Schaufeli, 2009; Gabel et al., 2013). De modo que, para Elgoibar (2009), se forman como externos que son la organización y social e internos son más cognitivos igual a psicológico.

Además, los recursos laborales no se basaban solo en el rendimiento (Xanthopoulou et al., 2007; Elgoibar, 2009) sino también influye el desenvolvimiento y crecimiento que desarrolla gracias al aprendizaje de nuevas herramientas y recursos para su actividad laboral (Garrosa & Carmona, 2011).

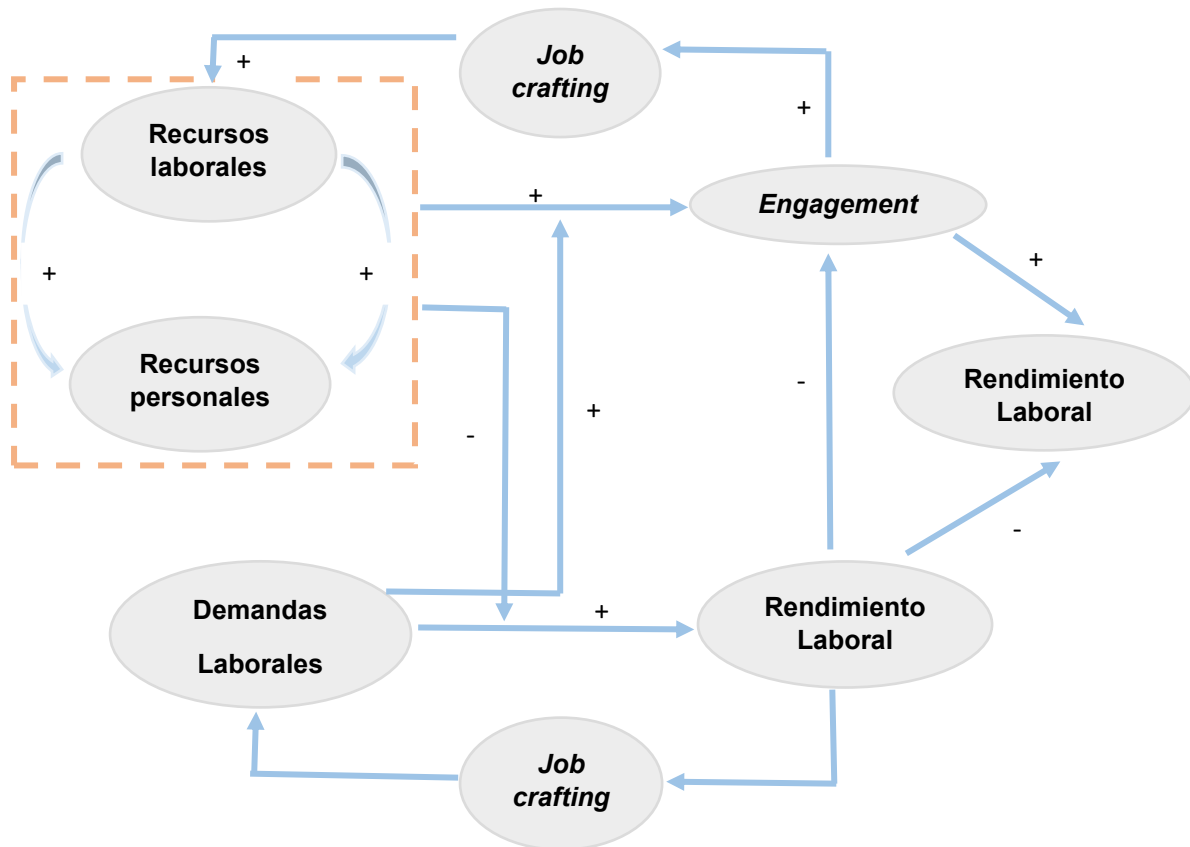
Por consiguiente, los recursos laborales tienen la finalidad de concretar logros organizacionales en beneficios de la empresa; puesto que, cumple con los objetivos asignados por su empleador (Orgambidez et al., 2014).

Demandas Laborales: En este componente se consideran categorías psicológicas, sociales, físicas y organizacionales del trabajo (Corso, 2013). Sin embargo, desde el punto de vista de Durán y Manteca (2012), precisa que podrían ser aspectos personales, lo cual produce exigencia laboral, fuerte vínculo emocional con clientes, sobrecarga cuantitativa y complejidad del rol.

Por lo tanto, ocasiona agotamiento físico y mental en el colaborador según Salanova y Schaufeli (2009), generando causas principales de agotamiento y problemas con la salud (Bakker & Demerouti, 2013).

Figura 4

Modelo DRL (Bakker y Demerouti)



Nota: De *La teoría de las Demandas y los Recursos Laborales*. Modelo DRL (Bakker y Demerouti, 2013).

Modelo de Schaufeli – Utrecht Work Engagement Scale (UWES): Implica que la organización se conceptualiza como un estado satisfactorio que se encuentra relacionado al trabajo; por lo cual, se caracteriza por ciertas categorías tales como vigor, dedicación y absorción (Schaufeli et al., 2001).

Asimismo, enfatiza que la vitalidad y la dedicación son categorías opuestas debido al cansancio y agotamiento que se presenta (Schaufeli & Bakker, 2001). En tal sentido, para Schaufeli (2001) define las tres categorías esenciales del engagement.

Vigor: Evalúa el grado de ánimo, esfuerzo y dedicación con el fin de no caer en el agotamiento o fatiga de sus responsabilidades. De modo que, si un colaborador presenta una alta puntuación en vigor; es aquel trabajador entusiasta, motivado y feliz con su organización. Mientras que, si presenta puntuación baja es lo opuesto a lo mencionado anteriormente (Schaufeli & Bakker, 2003).

Dedicación: Se basa en sentirse identificado con su trabajo, orgulloso por sus logros, lo cual, conlleva a plantearse futuros retos laborales. Asimismo, si un colaborador presenta una puntuación alta; es aquel que se encuentra identificado con su labor por los logros y desafíos que le genera realizar sus actividades. Sin embargo, si un colaborador presenta puntuación baja; evidencia que no se identifica con la organización y las experiencias no son suficientes para su crecimiento laboral (Schaufeli & Bakker, 2003).

Absorción: Se enfoca al tiempo de trabajo que realiza dentro de su jornada laboral; puesto que, suele ser difícil desconectarse perdiendo la noción del horario laboral. Por lo tanto, si un colaborador presenta puntuación alta; se encuentra feliz al estar inmerso en su trabajo presentando dificultad en dejar la tarea porque lo impulsa. Los que presentan puntuación baja; se les facilita dejar su labor y no centran su atención para culminar la actividad laboral (Schaufeli & Bakker, 2003).

1.2. Evidencias Empíricas

Es preciso resaltar que se encontraron pocos estudios relacionados con ambas variables. En tal sentido, se presentan algunas investigaciones de los últimos años.

Treviño y López (2022) plantearon un estudio de circunstancias críticas de la satisfacción, el compromiso y el desgaste laboral en maestros de México. Conformada por 167 maestros, sometiéndose a un enfoque de investigación

cuantitativo correlacional, explicativo, no experimental, transversal. Asimismo, la validez de confiabilidad de los cuestionarios superó el valor de 0.80 en el alfa de Cronbach en todas las variantes. Los resultados evidenciaron un vínculo e impresión positiva y altamente significativa de empoderamiento estructural sobre la satisfacción laboral a través del empoderamiento psicológico ($\beta_1 + \lambda_1 = 0.206$, $r^2 = 0.892$, $p = 0.000$). Además, se halló el lazo positivo entre el engagement y las remuneraciones por medio del empoderamiento psicológico ($\beta_5 + \lambda_5 = 0.089$, $r^2 = 0.853$, $p = 0.038$). Por lo que, dichos resultados no afirman la conexión opuesta entre las variables del agotamiento y empoderamiento estructural por intermedio del empoderamiento psicológico ($\beta_3 + \lambda_3 = 0.026$, $r^2 = 0.178$, $p = 0.859$).

Parado y Nuñez (2021) llevaron a cabo una indagación con la intención de hallar una conexión entre carga de trabajo y compromiso en empleados públicos, 2020. La metodología fue no experimental, correlacional y transversal, realizada en 231 trabajadores entre hombres y mujeres. Asimismo, se emplearon los cuestionarios de ECT y el compromiso laboral. Los valores revelan que solo el 54.1% de los colaboradores denotan un compromiso promedio y esto fue similar en relación con los diferentes niveles del compromiso. Además, evidencia un no existente significativo entre la carga de trabajo y el engagement ($Rho = .081$, $p = 0.22$). Se concluye, demostrando autonomía en el compromiso hacia la carga de trabajo de los colaboradores.

Solano (2021) planteó un estudio para examinar cómo la carga de trabajo influye en la satisfacción laboral de colaboradores en el ámbito privado de Lima, con una muestra de 198 trabajadores de los cuales el 56.6% equivalen a mujeres y el 43.4% varones, utilizando instrumentos de carga de trabajo y de satisfacción laboral (S21/26). Por ende, se demostró que es inexistente el vínculo absoluto con la carga

de trabajo y las dimensiones de satisfacción: intrínseca, supervisión, calidad de producción y con la colaboración, siendo sus resultados de ($r=-0.073$, $p\leq 0.305$), ($r=0.016$, $p\leq 0.825$), ($r=-0.027$, $p \leq 0.706$) y ($r=0.049$, $p\leq 0.490$) respectivamente. Concluyendo que no prevalece una conveniencia positiva entre las variables; es decir, no existe una relación entre ambas.

Arteaga (2020) desarrolló un estudio con la finalidad de encontrar un vínculo para la carga laboral y el compromiso en colaboradores del sector salud, 2020. La investigación adoptó un enfoque aplicado, con un grado relacional, no experimental de naturaleza transversal. Los participantes de la encuesta estuvieron conformados por 75 empleados y los cuestionarios aplicados fueron de Carga laboral y compromiso. Los datos evidenciaron encontrarse a una escala media de 85% de carga laboral y en el engagement hallándose a una escala buena de 84% en los empleados; por lo que, Rho de Spearman halló una conexión siendo $r= - 0.114$ y una valoración de $p= 0.328$ que es la significancia bilateral. Se concluye que no se encontró conexión en la carga laboral y engagement de los empleados; es decir, que son variables independientes y que su disminución o incremento depende de otros.

Lázaro (2019) elaboró un estudio basado en la felicidad y engagement laboral en empleados pertenecientes a una compañía financiera de Lima, siendo el total de participantes 181 trabajadores de ambos géneros. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, no experimental y transaccional. Asimismo, se emplearon los cuestionarios que evaluaban la escala de la felicidad y el UWES, la alta confiabilidad se confirmó a través de un coeficiente alfa de Cronbach de 0.95. Los resultados evidenciaron que los colaboradores felices o muy felices son el 51.4% y que los colaboradores infelices el 25.4%; mientras que, el 35.4% muestra un engagement medio paralelo al 34.2% evidenciando poco nivel de compromiso. Por lo

que, la conexión en ambas es positiva moderada y muy significativa ($Rho=0.436$ y $p=0.000$). Además, se visualizó que existe diferencias relevantes de (0.008) en la felicidad de acuerdo con el nivel de mando y se demostró que se encuentran discrepancias resaltantes con el tiempo de permanencia, nivel jerárquico, área laboral y género en el compromiso.

1.3. Planteamiento del problema

En el entorno laboral durante los últimos períodos, el departamento de People afronta retos tales como la digitalización, salario emocional, tener un clima laboral adecuado, fidelización del talento, engagement, entre otros; con el fin de tener una imagen atractiva y asegurar la retención del talento en la organización (Antón, 2015). Al mismo tiempo, en el proceso de fomentar y trabajar por un bienestar laboral óptimo para los colaboradores, se corre el riesgo que pueda empezar a sentirse cansado, desmotivado y poco comprometido; perdiendo la atracción por su empresa al no sentirse valorado, integrado y motivado por falta de desarrollo del talento, mala comunicación con sus pares y sobrecarga de trabajo; lo cual, genera en las empresas fuga de talentos, pérdida de ingresos, mal ambiente laboral y baja productividad (Transoceanic Life Insurance Company, s.f.).

Según lo antes mencionado, el Perú no es la excepción, según el Barómetro Edenred Perú (2021), los colaboradores indicaron que tras la Covid-19 la carga de trabajo se incrementó entre 1 a 5 horas al día ocasionando un desbalance entre su vida de trabajo e íntimo. En marzo de 2020, ante la coyuntura, nuestro presidente anunciaba un confinamiento nacional en el País, que implicaba la clausura de los límites fronterizos, comercios, empresas, inmovilización social, entre otros; con el fin de salvaguardar el bienestar ciudadano y minimizar la propagación de la SRAS-CoV-

2 (Organización Mundial de la Salud, 2020). Muchas empresas, dado el escenario que se venía atravesando en el país y las complicaciones que generaba grandes pérdidas debido a las pocas ventas y producción, fueron forzadas a paralizar las operaciones, reinventarse, realizar recorte de personal, reducir las remuneraciones, realizar la suspensión perfecta de laborales u otras acciones legales para evitar mayores daños y ahorro de costos, quedando desempleados 6 millones 300 mil personas entre los 25 a 44 años (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020).

Por lo tanto, los sectores más afectados fueron los de retail, transporte, actividades empresariales, hotelería, comercio, entre otros; como resultado de las medidas tomadas en respuesta al confinamiento se produjo una reducción de 1.1 millones de trabajos (Instituto Peruano de Economía, 2021). Sin embargo, existieron otros rubros que se vieron beneficiados dada la crisis sanitaria, tales como el sector financiero, e-commerce, telecomunicaciones, tecnología de la información, salud/farmacia y supermercados, incrementando sus ventas en un 1.6% durante el 2020 (INE, 2021).

Tal es el caso, del rubro Tecnología de la Información (TI) que tras la pandemia fue uno de los sectores que presentó mayor demanda laboral, continuando sus actividades de manera remota (home office) y más aún con el crecimiento que tuvo dentro del 2020; puesto que, la pandemia trajo consigo la digitalización de procesos, sistemas y gestiones que se proyectaban incluso dentro de 5 a 10 años. Sin embargo, con la coyuntura se aceleró, logrando que el 94% de las empresas realicen inversiones tecnológicas en el transcurso del último año (News Center Microsoft Latinoamérica, 2022).

Cabe resaltar que, este sector trabaja de la mano con diversos proyectos del rubro financiero/banca, telecomunicaciones, high tech, seguros, entre otros; que han sido clave dentro de la coyuntura y los colaboradores perteneciente al sector han tenido una alta demanda laboral, mayores responsabilidades, y carga de trabajo, debido a la aceleración de procesos digitales y automatizados que involucran un alto compromiso.

En tal sentido, los colaboradores que brindan sus servicios a empresas formales; no siempre trabajan 48 horas semanales según lo establecido por la ley 27671 sobre horarios laborales y en horas extras (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2011). Esto se debe a una mayor cantidad de compromisos y actividades laborales que la organización les exige y si no logran cumplir sus objetivos dentro de la jornada laboral, conlleva al colaborador a realizar horas extras con el objetivo de cumplir con sus obligaciones y presentación de actividades asignadas (Yamada, 2005).

Es preciso enfatizar que, si un colaborador trabaja ocho horas diarias y durante la semana no termina sus actividades, puede deberse a la cantidad de responsabilidades a realizar, complejidad de la tarea y los medios que utiliza, entre otros. Por lo que, el aumento excesivo de las responsabilidades laborales provoca estrés y riesgo para el bienestar psicológico conocido como sobrecarga de trabajo (Calderón, 2018). Asimismo, la carga de trabajo surge debido al incremento de demandas sobre el empleado o se origina cuando alguien decide asumir voluntariamente responsabilidades adicionales (Jex, 2000).

Por consiguiente, es esencial que el colaborador pueda tener una óptima planificación de sus responsabilidades personales y laborales para así evitar caer en el agotamiento, estrés y sobrecarga de trabajo; ya que, si esto sucede se estaría

evidenciando una pérdida gradual de energía, reducción de compromiso y baja productividad, lo cual, afectaría el cumplimiento de labores. De modo que, el compromiso laboral se ve reflejado en la constante participación del colaborador y su afinidad con la empresa (Hellriegel, 1999).

Además, la carga de trabajo no solo está relacionado con las actividades laborales, ya que, existen otros medios que influyen considerablemente tales como estudios académicos, actividades extralaborales y el estilo de vida que lleva; puede causar al colaborador a una carga de trabajo donde se vea involucrado el compromiso organizacional de la persona que es la voluntad de realizar un esfuerzo voluntario para ir más allá de la responsabilidad (Meseguer, 2011).

Por ende, es fundamental que el colaborador pueda tener un alto compromiso, organización y bienestar para lograr cumplir con sus responsabilidades laborales sin caer en la saturación laboral, esta situación es evidenciada cuando el individuo se percata que las obligaciones laborales superan sus recursos y capacidades para ejecutar sus actividades dentro del tiempo estimado (Veloutsou & Panigyrakis, 2004).

Se estima que las organizaciones puedan brindarles adecuadas condiciones de trabajo donde el colaborador se sienta cómodo, satisfecho, motivado y desarrolle todo su potencial y no se vea perjudicado por elementos psicosociales como la carga laboral, la cual influye en su nivel de compromiso hacia la compañía. De esta manera, se puede crear una atmósfera positiva y sea capaz de asumir cualquier suceso que se presente en su día a día, inclusive ayudaría en la producción, desarrollo y captación del talento (Dolan & Raich, 2010).

Formulación del problema

Ante lo mencionado anteriormente, surgió la siguiente interrogante de investigación: ¿Existe relación entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según sexo.

Identificar diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según rango de edad.

Identificar diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según tiempo de permanencia.

1.5. Hipótesis de la Investigación

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana.

1.5.2. Hipótesis Específica

Existen diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según sexo.

Existen diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según rango de edad.

Existen diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según tiempo de permanencia.

1.6. Variables y definición operacional

1.6.1. Variables de estudio

A. Carga de Trabajo

- Situaciones Duras
- Hacer Varias Cosas
- Complicarse en el trabajo
- Relajado
- Tiempo Suficiente
- Trabajo Difícil

B. Engagement

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

1.6.2. Variables Sociodemográficas

- Edad
- Sexo
- Tiempo de permanencia

Tabla 1

Definición operacional de la variable de Carga de Trabajo y Engagement.

Variable(s)	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
Carga de Trabajo	Según Gil-Monte (2016), se estable que la carga laboral se origina a raíz de cargas cuantitativas, es decir; la cantidad de actividades que debe realizar durante un determinado tiempo, y; también, a cargas cualitativa que se enfoca en la dificultad de realizar la tarea y los medios para concretarlo.	Unidimensional respecto a la valoración de carga de trabajo a nivel cualitativo y cuantitativo. (ECT)	Carga de trabajo se evaluó por medio del cuestionario de ECT con la finalidad de medir el nivel de carga laboral a través de sus ítems.	Situaciones Duras	1	Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos (Calderon et al., 2018)
				Hacer Varias Cosas	2	
				Complicarse trabajo	3	
				Relajado	4	
				Tiempo Suficiente	5	
				Trabajo Difícil	6	

Engagement	Según Schaufeli (2002) señala que es un estado positivo que se mantiene conforme se desarrollen sus experiencias laborales las cuales, conlleva a ciertos sentimientos de Vigor, Dedicación y Absorción.	Unidimensional del Utrecht Work Engagement Scale (UWES-3)	Para evaluar el engagement se empleó el instrumento de UWES el cual, mide el nivel del compromiso a través de sus ítems.	Vigor: Se basa en el ánimo, voluntad y resistencia ante las complicaciones laborales.	1	Versión ultra reducida del Utrecht Work Engagement (Calderón et al., 2022)
				Dedicación: Se manifiesta al vínculo laboral e identificación con su trabajo.	8	
				Absorción: Es la concentración, placer y complicación en desconectarse del trabajo.	14	

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

El enfoque metodológico adoptado en la indagación fue no experimental, correlacional y de alcance transversal.

La investigación aborda un enfoque no experimental dado que las variables no fueron objeto de manipulación (Hernández et al., 2014). Asimismo, el diseño fue correlacional puesto que, la finalidad fue establecer la conexión entre dos variables (Ato & Vallejo, 2015). Finalmente, es de tipo transversal debido a que, la recolección de datos se llevó a cabo en un momento puntual (Hernández et al., 2014).

2.2. Participantes

Respecto a la muestra, su composición estuvo integrada por 237 colaboradores de una organización privada de Tecnología de la Información. Asimismo, para la elección de los partícipes, se empleó una toma de muestra no probabilístico por conveniencia, siendo la selección de los individuos determinada por las decisiones y criterios de la investigadora (Hernández et al., 2014).

Los parámetros para la selección del muestreo fueron: que sean trabajadores en la planilla de la compañía de Tecnología de la Información, sean mayores de edad, que se encuentren laborando al menos 3 meses y estén de acuerdo en la participación voluntaria del estudio. Los criterios de exclusión fueron: los colaboradores que no se encuentran en la nómina, tengan menos de 3 meses trabajando en la compañía, que sean menores de edad o en su defecto, que no muestren interés en la participación de este estudio.

Según tabla 2, indica que de 237 colaboradores el 75.9% (180) son hombres, mientras que, únicamente un 24.1% (57) son mujeres. Respecto al rango de edad se

constató que el 28.3% (67) tienen de 18 a 25 años, el 53.6% (127) tienen entre 26 a 35 años, el 14.3% (34) tienen entre 36 a 45 años y finalmente el 3.8% (9) se encuentran entre 46 a 55 años. En cuanto al tiempo de permanencia en la empresa se evidenció que el 40.5% (96) tienen entre 3 a 11 meses laborando en la organización, el 34.2% (81) están entre 1 año a 1 año y 11 meses, el 10.5% (25) se encuentran entre 2 años a 2 años y 11 meses y finalmente, el 14.8% (35) tienen 3 años a más de permanencia en el trabajo.

Tabla 2

Características sociodemográficas de la muestra.

Condición sociodemográfica	f	%
Sexo		
Femenino	57	24.1
Masculino	180	75.9
Rango de edad		
18 a 25 años	67	28.3
26 a 35 años	127	53.6
36 a 45 años	34	14.3
46 a 55 años	9	3.8
> 56 años	0	0.0
Tiempo en la empresa		
Entre 3 meses a 11 meses	96	40.5
Entre 1 año a 1 año y 11 meses	81	34.2
Entre 2 años a 2 años y 11 meses	25	10.5
3 años a más	35	14.8
Total	237	100.0

Nota: f = frecuencia; % = porcentaje; n = Muestra.

2.3. Medición

Para recabar la información se utilizaron 2 instrumentos adaptados en Perú.

2.3.1. Escala de Carga de Trabajo (ECT)

Es un instrumento de medición unidimensional que fue desarrollado por Gil-Monte (2016), que evalúa la carga laboral; dicha evaluación aborda el aspecto cuantitativo que es el número de actividades a realizar durante un momento específico y cualitativo porque se enfoca en la dificultad de la tarea o actividad laboral; conformado por 6 ítems por medio de la escala Likert con 5 disyuntivas que son medibles desde 0 (Nula) a 4 (Muy frecuentemente). Por otro lado, respecto a su validez predictiva y de estructura interna se pudo detallar significativamente los problemas de salud en trabajadores ($r=0.41$) y finalmente, su confiabilidad por intermedio del alfa de Cronbach y la consistencia interna se evidenció un 0.72.

Asimismo, fue adaptada por Calderón et al. (2018) quienes hallaron la fiabilidad de la ECT evidenciando la unidimensional mediante indicadores óptimos de CFI (0.95), SRMR (0.074), MFI (0.935). De modo que, la confiabilidad resultó satisfactoria, demostrada a través de la consistencia interna por medio del factor omega ($\omega=0.806$).

Con el propósito de validar la confiabilidad de la prueba de ECT para la actual investigación, se evaluó el Alfa de Cronbach y el McDonald's. Por lo que, se evidenció el valor de alfa de Cronbach (0.831) y McDonald's (0.841) mayor a 0.8, lo cual evidencia que el instrumento utilizado es altamente fiable.

Tabla 3

Confiabilidad por consistencia interna de la ECT.

Instrumento	Estadísticas de fiabilidad		
	N de elementos	Alfa de Cronbach	McDonald's
<i>Carga de trabajo</i>	6	0.831	0.841

Nota: α = Alfa de Cronbach

2.3.2. Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Es un cuestionario que fue establecido por Schaufeli et al. (2002) en el modelo completo de 17 ítems (UWES-17) que abarca tres componentes: vigor, dedicación y absorción; seguidamente, lo actualizaron Schaufeli & Bakker (2003) a una variante minorizada de 9 ítems (UWES-9) siendo ambas pruebas aceptables en sus contextos de desarrollo. Asimismo, se ha denotado que ambos instrumentos UWES-17 y la UWES-9 presentan mayores indicadores de fiabilidad respecto a vigor, dedicación y absorción siendo de ($\alpha=0.73-0.91$), ($\alpha=0.83-0.92$) y ($\alpha=0.69-0.87$) respectivamente.

En relación con las características psicométricas del UWES; su credibilidad de contenido y de constructo fue obtenido por medio de un dictamen de jueces y la indagación factorial exploratoria de forma respectiva siendo adecuada ($R=0.65$). Además, la confiabilidad por consistencia interna del UWES-17 es óptima ($R=0.93$ y 0.94) lo que refleja su efectividad en lo que evalúa (Schaufeli & Bakker, 2003).

En el contexto peruano, Calderón et al. (2022) realizaron la validación del UWES-3 conformada por 3 ítems: 1 (vigor), 8 (dedicación) y 14 (absorción) con 7 disyuntivas en una escala Likert de 0 (nunca) a 6 (siempre). Se evidenció la unidimensionalidad del UWES-3 y su relación desfavorable con el agotamiento laboral.

Respecto a la fiabilidad acerca de constructos medidos por el UWES-3 es superior (>0.80), evidenciando permisibles valores en los coeficientes de ω y α respectivamente. De modo que, los resultados del UWES-3 se consideran adecuados tanto en validez como la confiabilidad.

Seguidamente, se realizó el análisis de confiabilidad del UWES-3 para el presente estudio por medio del Alfa de Cronbach y el McDonald's para validar su fiabilidad, lo cual se evidenció el valor alfa de Cronbach (0.824) y McDonald's (0.831) mayor a 0.8; es decir, el instrumento y los datos obtenidos son altamente confiables.

Tabla 4

Confiabilidad por consistencia interna de la UWES-3.

Estadísticas de fiabilidad			
Instrumento	N de elementos	Alfa de Cronbach	McDonald's
<i>UWES-3</i>	3	0.824	0.831

Nota: α = Alfa de Cronbach

2.4. Procedimiento

El estudio fue aplicado a empleados de una compañía privada de Tecnología de la Información (TI); por lo que, resultó importante la autorización del representante del área de RRHH para la aplicación dentro de la organización. Una vez aceptada y aprobada la aplicación de los cuestionarios se inició con el contacto a los colaboradores por medio de la plataforma Microsoft Teams.

En tal sentido, se explicó a los colaboradores el objetivo e importancia de la investigación, los instrumentos a aplicar y cómo debían ser completados para tener resultados que contribuyan al estudio. Posterior a ello, se les mencionó que la participación es voluntaria y confidencial, y tras tener la aprobación de los

colaboradores se les envió los cuestionarios por medio de un link de Forms Office (<https://forms.office.com/r/TUmXLAuaTb>) para que puedan resolverlo.

Finalmente, tras culminar la aplicación a los colaboradores se realizó la revisión de todos los datos y resultados alcanzados para iniciar con la calificación; además, del procesado de datos utilizando el software estadístico SPSS.

2.5. Aspectos éticos

El actual estudio se alineó a lo establecido por la Universidad de San Martín de Porres tal como se refleja en su código de ética (2015).

En tal sentido, los aspectos éticos que se consideraron en los participantes evaluados, fue que se les informó acerca del estudio que se está realizando con el fin de obtener su consentimiento para la aplicación, el cual fue completado de manera virtual por los colaboradores de TI, así como la privacidad de sus datos y de los resultados, donde se aclara que el formulario es totalmente privado y corresponde a participar de manera voluntaria sin ningún costo ni perjuicio sobre ello.

Otro aspecto, es el empleo de cuestionarios validados para el grupo objetivo, con el propósito de confirmar que las inferencias ejecutadas de acuerdo con las valorizaciones de la prueba reflejan los constructos que se aplicaron.

2.6. Análisis de Datos

Los datos fueron extraídos desde la aplicación de Forms Office y se descargó a la herramienta de Excel 2019; luego, fue trasladada al software estadístico SPSS versión 26 donde se procesó la examinación de las variantes de ECT y UWES-3. Dicho programa facilitó la gestión de los resultados y el análisis respectivo a los planteamientos realizados en el estudio.

Por lo que, se evidenciaron mediante cuadros para que posteriormente puedan ser presentados y descritos detalladamente. De modo que, el análisis descriptivo que se empleó para los datos sociodemográficos el cual, se realizó mediante la presentación de tablas que mostraban las frecuencias y porcentajes. Además, para verificar la normalidad de la repartición de datos; se ejecutó la prueba de bondad de ajuste “Kolmogrov-Smirnov” por ser una muestra >50 participantes. Seguidamente, para los análisis inferenciales se evidenció en los resultados estadísticos emplear pruebas no paramétricas aplicando Spearman para la conexión ambas variantes. Se precisó un nivel de significancia de 0.05.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivos

Acorde a lo presentado en la tabla 5, la carga de trabajo exhibió una puntuación media de 9.82 (DS=3.908) en desviación estándar indicando que los datos están ligeramente dispersos con respecto a la media, mientras que en el engagement obtuvo la puntuación media de 14.20 (DS=2.664) en desviación estándar lo que indica, una pequeña distancia de los datos con respecto a la media.

Por otro lado, la asimetría obtenida en la variable carga de trabajo es positiva (0.104) con curtosis de -0.241. Sin embargo, con respecto al engagement, la asimetría obtenida es negativa (-0.745) con curtosis de 0.894.

Tabla 5

Estadísticos Descriptivos.

Variables	N	Mínimo	Máximo	M	DE	g1	g2
Carga de Trabajo	237	0	21	9.82	3.908	0.104	-0.241
Engagement	237	4	18	14.20	2.664	-0.745	0.894
N válido (por lista)	237						

Nota: M = media; DS = desviación estándar; g1 = asimetría; g2 = curtosis; N = Muestra.

3.2. Análisis Inferencial Correlacional

Para hallar que la adecuación de las variantes en este estudio a una distribución normal, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov. Por ende, los valores de la validación de la normalidad de las variantes se muestran en la siguiente tabla, utilizando el coeficiente de Kolmogorov Smirnov; respecto a la variable

carga de trabajo se obtuvo el valor de significancia de $0.019 < 0.05$; por lo que, la información no presenta una distribución normal. Igualmente, en la variante engagement no presenta distribución normal debido a que el valor de significancia obtenida es $0.00 < 0.05$. Finalmente, se concluye que de acuerdo los resultados utilizamos estadística no paramétrica; en tal sentido, el análisis de correlación respectivo se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables.

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Carga de Trabajo	0.064	237	0.019
Engagement	0.111	237	0.000

Nota: gl = muestra; sig = significancia.

3.2.1. Contraste de Hipótesis General

HO: *No existe relación entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana.*

HG: *Existe relación entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana.*

Según la tabla 7, se validaron los valores de la prueba de correlación sobre carga de trabajo y engagement, hallándose el valor de significancia de $0.00 < 0.01$; es decir, denegándose la nulidad de la hipótesis lo cual, afirma la suposición alterna; en tal sentido, hay un vínculo en ambas variables aplicadas en los colaboradores de

una compañía privada de Tecnología; el coeficiente de correlación $Rho = -0.272$ indica una correlación negativa baja, lo cual significa que la carga de trabajo es inversamente proporcional al compromiso, y viceversa.

Tabla 7

Análisis de correlación entre Carga de Trabajo y Engagement.

			Engagement
Rho de	Carga de	Coeficiente de correlación	-0.272**
Spearman	Trabajo	Sig. (bilateral)	0.000
			N
			237

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

3.2.2. Contraste de Hipótesis Específicas

H1: *Existen diferencias significativas entre la carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según sexo.*

En la tabla 8, respecto a la carga de trabajo se obtuvo el valor de significancia de $0.165 > 0.05$ lo cual, corresponde a aceptación de la hipótesis nula; es decir, la carga de trabajo es similar entre hombres y mujeres. En tal sentido, se finaliza que no se encuentran discrepancias significativas en la carga de trabajo entre hombres y mujeres. Referente a la variante engagement se halló valor de significancia de $0.450 > 0.05$, aquello habilita aceptar la suposición nula; indicando que el engagement de hombres y mujeres es similar; por ende, no existe diferencias significativas en el engagement entre los colaboradores de una compañía Tecnológica en Lima Metropolitana, en función a su género.

Tabla 8

Discrepancias entre Carga de Trabajo y Engagement, según sexo.

Estadísticos de prueba		
	Carga de Trabajo	Engagement
U de Mann-Whitney	4506.000	4792.000
Sig. asintótica(bilateral)	.165	.450

Nota: Variable de agrupación: Sexo.

H2: *Existen diferencias significativas entre la carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según rango de edad.*

En la tabla 9, con respecto a la carga de trabajo se obtuvo el valor de significancia de $0.036 < 0.05$ aquello, posibilita afirmar la suposición alterna; esto quiere decir, que la carga de trabajo en los grupos de edad es diferente; por lo cual, se encuentran discrepancias significativas en la carga de trabajo según rango de edad. Por otro lado, con respecto a la variable engagement, se observó valor de significancia de $0.132 > 0.05$, posibilitando la aceptación de la suposición nula; es decir, que el engagement entre los grupos de edad es equivalente; de modo que, no existe desigualdades significativas en el engagement entre los rangos de edad en colaboradores de una compañía privada de Tecnología en Lima Metropolitana.

Tabla 9

Discrepancias entre la Carga de Trabajo y Engagement, según rango de edad.

Estadísticos de prueba		
	Carga de Trabajo	Engagement
H de Kruskal-Wallis	8.528	5.605
gl	3	3
Sig. asintótica	.036	.132

Nota: Variable de agrupación: Edad.

H3: *Existen diferencias significativas entre la carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según tiempo de permanencia.*

En la tabla 10, se detalla que la carga de trabajo obtuvo el valor de significancia de $0.001 < 0.05$ debido a ello, afianzamos la hipótesis alterna; es decir, que la carga de trabajo entre los grupos es diferente lo cual, refleja que existe diferencias significativas en la carga de trabajo según los tiempos de permanencia. Sin embargo, con respecto a la variable engagement se halló el valor de significancia de $0.936 > 0.05$ lo que conlleva a la aceptación de la suposición nula; es decir, el nivel de engagement entre los agrupados por tiempo de permanencia son iguales; por ende, no se hallan desigualdades significativas en el engagement según los tiempos de permanencia en colaboradores de una compañía privada de TI en Lima Metropolitana.

Tabla 10

Discrepancias entre la Carga de Trabajo y Engagement, según tiempo de permanencia.

Estadísticos de prueba		
	Carga de Trabajo	Engagement
H de Kruskal-Wallis	15.472	.418
gl	3	3
Sig. asintótica	.001	.936

Nota: Variable de agrupación: Tiempo de permanencia.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Esta investigación refuta la suposición nula y respalda la suposición alterna, confirmando así la conexión de la carga de trabajo y el engagement, aquello evidencia una correlación negativa de magnitud baja entre ambas variables; esto define que, a más carga de trabajo menos es el compromiso y viceversa en trabajadores de una organización privada de TI. Estos resultados se apoyan en el estudio realizado por Arteaga (2020) quien identificó correlación negativa muy débil entre la carga laboral y el compromiso en colaboradores del sector salud. Asimismo, investigaciones internacionales también presentan resultados muy similares puesto que, para Arcos (2017) descubrió que el compromiso organizacional tiene un vínculo inverso con la sobrecarga laboral; en tal sentido, si la sobrecarga laboral aumenta, el compromiso organizacional tiende a disminuir, y viceversa.

Sin embargo, otro estudio realizado por Parado y Muñoz (2021) en colaboradores públicos encontraron que no hay vínculo significativo entre la carga laboral y compromiso; es decir, indican la autonomía del compromiso ante la carga laboral de los empleados.

Lo mencionado anteriormente, corroboran lo explicado por Gil-Monte (2016) debido a que, la carga de trabajo está involucrada con ciertos factores psicosociales donde el colaborador debe cumplir con las tareas asignadas, lo cual involucra la dificultad para realizarla, escasos recursos y volumen de responsabilidad desencadenando en la persona deterioro emocional, abandono de trabajo, disminución de proactividad, rotación, bajo compromiso y satisfacción laboral, problemas de salud entre otros (Gil-Monte et al., 2016). Sin embargo, todo ello sería lo contrario si hubiera un equilibrio por ambos lados; es decir, entre la carga de trabajo

y el engagement generando buenas prácticas organizacionales que involucren el crecimiento y desarrollo del engagement, satisfacción, bienestar, clima y cultura para tener colaboradores óptimos dentro de la empresa debido a que, son conceptos diferentes que se evalúan de manera autónoma (Schaufeli & Bakker, 2001). De la misma forma, una investigación realizada por Saavedra (2021) se pudo apreciar lo mencionado anteriormente, donde el engagement y la satisfacción muestran una correlación significativamente directa; en otras palabras, cuando la motivación aumenta, también se incrementa el engagement. En cambio, la sobrecarga de trabajo está vinculada al medio laboral asociada al estrés, agotamiento emocional y absentismo factores que generan impacto negativo en el rendimiento de su labor (Calderón et al., 2018).

Respecto, a la primera hipótesis específica, según sexo. Se evidenció la confirmación de la suposición nula respecto a la carga de trabajo, esto implica que es la misma tanto para hombres como para mujeres, lo cual indica la ausencia de discrepancias significativas. Dichos resultados coinciden con Jimenez (2019) que halló que la carga de trabajo en personal operativo del sector industrial, según sexo no se encuentran diferencias significativas. A pesar de ello, otras investigaciones no apoyan los resultados expuestos debido a que, los hombres manifiestan padecer una menor carga que las mujeres respecto al ritmo de trabajo, esto implica que las mujeres experimentan un ritmo de trabajo más intenso que los hombres; lo que a su vez aumenta la probabilidad de que ellas enfrenten una carga de trabajo más elevada en comparación con los hombres (Fernandez et al., 2015).

No obstante, en relación con el engagement también se acepta la suposición nula ya que, son iguales entre hombres y mujeres reflejando que no hay distinciones significativas. Estos resultados se apoyan en Fonseca y Gomez (2019) quienes

precisan el inexistente vínculo estadísticamente significativo entre las variables aplicadas del compromiso y el sexo de los partícipes. Seguidamente, del estudio realizado por Vivanco et al. (2019), que coinciden con los resultados hallados debido a que no existen discrepancias significativas entre los operarios egresados y contratados según el sexo. De la misma forma, se iguala con el trabajo de Chiang et al. (2010) que refieren que no se presentan discrepancias significativas entre el compromiso organizacional percibido y el género.

Sin embargo, para Maldonado (2020) encontró que hay diferencias significativas en los hombres con respecto a las dimensiones que afectan el compromiso de Vigor, absorción y dedicación. Adicionalmente, Centeno (2019) descubrió una disparidad entre los géneros femenino y masculino, donde el género femenino presenta un estado mental favorable y grato respecto al trabajo logrando evidenciar buenas conductas con su actividad laboral según el puesto que les toque desempeñar. Además, cabe resaltar que el “empoderamiento femenino” está siendo muy tocado en los últimos años donde la mujer es influyente logrando transformar los paradigmas de desigualdad y discriminación laboral (Ordoñez et al., 2019).

Según Arraiz (2018) existe un potencial de crecimiento económico grande; puesto que, las compañías lideradas por mujeres en el Caribe y América Latina podrían ser punto de partida de desarrollo, si hombres y mujeres comparten las responsabilidades de manera equilibrada. Asimismo, para la OIT (2018) la colaboración a nivel mundial de las mujeres es de 49% y de los hombres de 75% lo cual evidencia una diferencia entre ambos.

Por el contrario, Sloane y Williams (2000) refieren que la motivación y el engagement en mujeres no se encuentran vinculados al puesto de trabajo debido a

que, existe una discrepancia nativa de genero teniendo en consideración que las mujeres presentan poco pago monetario que los hombres (Fonseca & Gomez, 2019).

En relación con la segunda suposición específica, según rango de edad. Se afirmó la suposición alterna; es decir, la carga de trabajo entre los grupos de edad es diferente, por lo cual existen disparidades significativas en la carga de trabajo y rango de edad. Arcos (2017) defiende con los resultados puesto que establece que el nivel de significancia del 5% de los rangos de edad son iguales; por lo tanto, la sobrecarga laboral no está vinculada con la edad del colaborador. Esto se debe que, la sobrecarga de trabajo puede estar relacionada de manera directa ya sea por la responsabilidad o dificultad de la actividad laboral más que con la edad del colaborador. Por otra parte, Zuñiga (2021) manifiesta que la sobrecarga de trabajo relacionado con la variable sociodemográfica de edad no evidencia diferencias significativas.

Otro estudio realizado por Cezar-Vaz et al. (2016) en Brasil, refiere que la sobrecarga de trabajo en industrias textiles muestra que la edad no tiene una diferencia significativa respecto al incremento o disminución de la carga global de trabajo y en otros estudios donde la edad es un factor relacionado, denota que la peor carga es la mental que se identifica en colaboradores jóvenes.

Además, en una investigación realizada por Hirota y Pino (2016) precisan que la carga laboral en exceso exige la necesidad de incrementar niveles de trabajo, atención y esfuerzos que genera mayor tiempo de jornada de trabajo en los colaboradores ocasionando una situación problemática que de cierto modo, puede desatar fuga de talento o renuncia por parte del personal y esto va de la mano con el nivel de fatiga relacionado a ciertos factores vinculados a las condiciones físicas como

la edad, personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación e interés hacia sus responsabilidades.

En cambio, en la variable engagement se halló un valor de significancia que respalda la aceptación de la suposición nula; es decir, que el engagement entre los grupos de edad son iguales; por lo tanto, no se encontraron discrepancias significativas entre el engagement y los rangos de edad. En tal sentido, los resultados obtenidos se apoyan en Maldonado (2020) quién realizó un comparativo entre las edades denotando que no se encuentran significativas en el engagement respecto sus tres dimensiones. A su vez, Maury-Ortiz et al. (2014) hallaron que no hay un vínculo estadísticamente significativo entre el engagement y la edad del colaborador. Mientras tanto, según Salas-Vallina y Alegre (2017) reportan que el engagement no cambia según la edad. Asimismo, Bezuidenhout y Cilliers (2011) hallaron relación significativa con la edad y el engagement de absorción y vigor. Por otro lado, Haley et al. (2013) afirmaron que los colaboradores de corta edad suelen vivenciar cierto grado de agotamiento en paralelo con adultos; no obstante, los colaboradores adultos obtienen mayor dedicación (compromiso) con sus responsabilidades (Quiroz & Muñoz, 2020).

De manera que, dichos resultados se oponen con las indagaciones desarrolladas por Vesga et al. (2021) quienes encontraron desigualdades significativas entre las variables de engagement y edad, seguidamente del parámetro de engagement de absorción; mientras que, no se encontraron discrepancias en engagement de vigor y absorción. Del mismo modo, para Fonseca y Gomez (2019) precisan que existe un vínculo estadísticamente significativo entre la edad y el engagement respecto a la dimensión de dedicación; pero con relación a las dimensiones de vigor y absorción no se identifica una integración estadísticamente

significativa con la edad. Igualmente, Fernandez y Guevara (2015) validaron que existen diferencias significativas al comparar el compromiso empresarial y compromiso laboral, indicando que, mientras que mayor sea la edad, también lo hace la conexión con el trabajo. Además, enfatizaron que la edad desempeña un papel distintivo con un efecto moderado en ambas variantes.

Inclusive, Schaufeli et al. (2002) enfatizaron que el compromiso corresponde a un sentimiento cognitivo afectivo el cual, no se encuentra direccionado a una situación en específico, dado que se trata de una propia motivación lo que conlleva a las condiciones sociodemográficas de edad, sexo y ocupación sean independientes debido a que dependerá de la motivación en realizar su jornada, actividad y se sienta feliz con lo que desarrolla (Laura, 2016).

Finalmente, en relación con la tercera hipótesis específica, según tiempo de permanencia. Se afirmó la hipótesis alterna; es decir, que la carga de trabajo entre los grupos es diferente lo que, evidencia diferencias significativas entre la carga de trabajo y tiempo de permanencia. Dicha hipótesis planteada en el presente estudio no recibió respaldo de otras investigaciones que puedan corroborar los resultados obtenidos. Aunque, es posible analizar los resultados en términos teóricos respecto a la carga de trabajo y tiempo de permanencia ya que, la sobrecarga de trabajo y al riesgo ocupacional producen agotamiento emocional que posteriormente, se convierte en cinismo y puede llevar al colaborador la posibilidad de abandonar la empresa ocasionando fuga de talento y que el tiempo de permanencia en la organización sea corto (Máñez & Cavazos, 2021).

Sin embargo, se discrepa en los resultados de Arcos (2017) que encontró un nivel de significancia 5% esto sugiere que las medias del rango de tiempo en la

organización son iguales puesto que, la sobrecarga de trabajo no está sujeto al tiempo que se encuentra en la empresa. Por ende, la carga de trabajo está vinculada a otros factores tales como nivel de puesto y responsabilidades que ejerce el colaborador y ello, puede ocasionar que la sobrecarga sea también contemplada tanto a esfuerzo físico como mental debido a que, la complejidad en que realiza una actividad laboral también involucrará una sobrecarga psicológica que puede perjudicar el confort y el nivel de vida del colaborador indistintamente al tiempo que labora en la empresa.

Mientras tanto, en la variable del engagement según tiempo en la empresa. Se aceptó la suposición nula; lo que quiere decir, que el engagement entre los grupos de permanencia es semejante; por ende, no se identificaron desigualdades significativas en relación con el engagement y el tiempo de permanencia. Dichos resultados coinciden con Maldonado (2020), quién encontró que no hay discrepancias significativas en la dimensión del compromiso - UWES respecto a la variable del tiempo de permanencia. Del mismo modo, Avila (2019) refiere que según la antigüedad en la empresa y el engagement no existen diferencias significativas; es decir, a mayor tiempo en la organización mejoran el engagement del colaborador. Al mismo tiempo, Messarina (2019) halló que no existen diferencias significativas respecto al análisis del tiempo que lleva un colaborador en la organización y el engagement. Cabe precisar que, el engagement está relacionado con aquel sentimiento positivo de superación vinculado al trabajo que se va desarrollando por medio de sus características de vigor, absorción y dedicación (Schaufeli et al., 2002). Por último, Dionisio y Román (2020) encontraron que no hay diferencias relevantes entre el engagement y el tiempo de permanencia en los colaboradores de una compañía retail.

Teniendo en cuenta ello, según Chiang et al. (2017) refieren los colaboradores que experimentan estados emocionales de manera positiva durante su actividad laboral, es muy probable que evidencien mayor interés hacia su trabajo lo que, implica mayores niveles de engagement y motivación laboral. Adicionalmente, los colaboradores comprometidos mostrarán apoyo entre sus pares, brindado la oportunidad de recibir *feedbacks* y nuevos retos profesionales donde pueda perdurar un tiempo prolongado en la empresa y adaptarse a su ambiente de trabajo siendo capaces de generar, activar y reconocer los recursos laborales con más familiaridad.

Existen algunas limitaciones en el estudio. En primer lugar, se tendrá una muestra limitada de una sola empresa de Tecnología de Información (TI); por lo que, los resultados no se pueden generalizar con otros sectores. En segundo lugar, solo se emplearon los cuestionarios para recolección de datos y no se usaron otras técnicas como entrevistas, *assessment center* y/o focus para complementar la información que se recopiló.

CONCLUSIONES

Respecto a lo obtenido en el actual estudio, se deduce lo siguiente:

Se evidenció que entre la carga de trabajo y el engagement existe una correlación negativa significativamente leve; es decir, que a medida que la carga de trabajo aumenta, el compromiso tiende a disminuir, y viceversa.

Se identificó que la carga de trabajo es la misma entre hombres y mujeres; por ende, no existen diferencias significativas. Seguidamente se demostró que el engagement es igual entre hombres y mujeres; en tal sentido, no existen diferencias significativas.

Se halló que la carga de trabajo entre los grupos de edades es diferente; lo que quiere decir, que existen discrepancias significativas; mientras que, en el engagement y los grupos de edades son iguales, por ende, no existen diferencias significativas.

Se evidenció que la carga de trabajo entre los grupos según el tiempo de permanencia es diferente, lo cual denota que hay desigualdades significativas. Sin embargo, en el engagement y los grupos por tiempo de permanencia son iguales; esto indica que no se encuentran diferencias significativas.

RECOMENDACIONES

Incentivar a futuros profesionales que realicen más investigaciones utilizando las variables de carga de trabajo y engagement en colaboradores de TI; puesto que, es un rubro que se encuentra en constancia cambio y transformación digital lo que hace que sea más novedoso aplicarlo.

A la comunidad científica, continuar investigaciones con las variables de carga de trabajo y engagement tomando en cuenta otras variables sociodemográficas de tipo de contrato, compensación, área donde trabaja y/o horas de trabajo, con la finalidad de tener mayor soporte científico que contribuya a los nuevos estudios.

Se sugiere que el área de People pueda elaborar y desarrollar un plan de acción enfocado a la prevención de la carga de trabajo y fortalecer el compromiso de los colaboradores de la compañía del rubro de Tecnología. Además, esto podría incluir la promoción de sesiones de integración de manera continua donde los colaboradores puedan participar, sentirse integrados y conectados con la cultura de la compañía generando mayor compromiso a su labor.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Achury, L. (2021). *Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de Villavicencio, Neiva y Bogotá entre abril y agosto del año 2021*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58278/CARGA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aldana, E., Tafur, J. & Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios*, 39(11), 13-24. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Antón, C. (2014 - 2015). *Cuáles son los desafíos que afrontan los departamentos de Recursos Humanos*. <https://www.unniun.com/cuales-son-los-desafios-que-afrontan-los-departamentos-de-recursos-humanos-carlos-anton-sanchez/>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Arraiz, I. (2018, 8 de marzo). Compartir la carga entre hombres y mujeres para impulsar el crecimiento de la región. *Impacto en el Desarrollo blog*. <https://idbinvest.org/es/blog/impacto-en-el-desarrollo/compartir-la-carga-entre-hombres-y-mujeres-para-impulsar-el>

- Arteaga, P. (2020). *Carga laboral y engagement en trabajadores del Hospital IIE Lamas, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52313/Arteaga-APR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ato, M., & Vallejos, G. (2015). *Diseño de investigación en psicología*. Ediciones Pirámide.
- Avila, A. (2019). *Engagement y la intención de rotación laboral del personal de una organización del sector público en la ciudad de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9413/AVILA-QA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avila, A. (2019). *Engagement y la intención de rotación laboral del personal de una organización del sector público en la ciudad de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9413/AVILA-QA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Scielo. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 29(3), 107-115. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003
- Barahona, K. (2018). *Ansiedad frente a los exámenes y procrastinación académica en estudiantes adolescentes tardíos de una universidad privada de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4467/barahona_rkg.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Bezuidenhout, A., & Cilliers, F. (2011). Age, burnout, work engagement and sense of coherence in female academics at two South African universities. *South African Journal of Labour Relations*, 35(1), 61–80.
https://www.researchgate.net/publication/264500114_Age_burnout_work_engagement_and_sense_of_coherence_in_female_academics_at_two_South_African_universities

Calderón, G. (2018). *Carga de trabajo, autoeficacia profesional y síndrome de burnout en docentes escolares de Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4580/calderon_cga.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Calderón, G., Merino, C., Juárez, A. & Jimenez, M. (2018). Validación de escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Scielo. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492018000300002

Calderón, G., Merino, C., Reyes, F. & Luna, V. (2022). Validación en trabajadores peruanos de la versión ultra reducida del Utrecht Work Engagement. *Scielo. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(1), 25-33.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492022000100025

- Canizalez, V. & Gómez, K. (2018). Carga Mental en trabajadores: Factores estresores e impacto para las organizaciones. *Researchgate. Revista Latindex*. 600-613.
https://www.researchgate.net/publication/327108501_Carga_Mental_en_Trabajadores_Factores_Estresores_e_Impacto_para_las_Organizaciones
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement (Ilusión por el trabajo) Un modelo teórico – conceptual*. Editor Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
<https://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Castaño, J. (2018). *Compromiso organizacional, desgaste profesional y liderazgo transformacional de los empleados en las instituciones prestadoras de salud del área metropolitana centro accidente de Colombia*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Autónoma de México]. Repositorio UNAM.
<http://132.248.9.195/ptd2018/abril/0773057/0773057.pdf>
- Centeno, A. (2019). *Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio UANDINA.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3241/Andrea_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cezar-Vaz, M., Bonow, C., Almeida, M., Sant'Anna, C. & Cardoso L. (2016). Carga de trabajo y factores asociados: estudio en un puerto marítimo de Brasil. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 24(2837).
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/PZphkNnvSzQXTHPqYk4ZvwJ/?format=pdf&lang=es>

- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000200105#:~:text=En%20efecto%2C%20aquellos%20empleados%20que,niveles%20de%20motivaci%C3%B3n%20y%20engagement
- Chiang, M., Nuñez, A., Martín, M. & Salazar, M (2010). Compromiso del Trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 40, 92-103.
<https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Novena Edición.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Dionisio, M. & Román, S. (2020). *Relación entre la felicidad y el engagement en los trabajadores de una empresa del sector retail - supermercados - Huancayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8178/3/IV_FCE_317_TE_Dionisio_Roman_2020.pdf
- Dolan, S. & Raich, M. (2010). La gestión de las personas y los recursos humanos en el siglo XXI. *Revista de Contabilidad y Dirección*. 10, 35-52.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3264616>

- Durán, M. (2018). *El papel de la metacognición en la valoración subjetiva de la carga mental de trabajo*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio UCM. <https://1library.co/document/y93g1dwy-papel-metacognicion-valoracion-subjetiva-carga-mental-trabajo.html>
- Fernández, L. & Guevara, L. (2015). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/185>
- Fernández, M., Cruz, M., Gayoso, M., & Rodríguez, S. (2015). Carga mental en la mujer trabajadora: desigualdad de género y prevalencia. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 18-33.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100003
- Fonseca, E. & Gómez, Y. (2019). *Análisis del engagement asociado a la edad y el género en trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio UPB.
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8561/1488_e_4.pdf?sequence=1
- Gabini, S. (s.f.). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Compromiso organizacional*. Teseopress. UAI Editorial.
<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-iii-compromiso-organizacional/>

- García, I. (2021, 22 de julio). *¿Qué es el sector de IT?*
<https://iddigitalschool.com/bootcamps/que-es-el-sector-it/>
- García, M. e Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- Gil, W. (2019). *Carga de trabajo y su influencia en el bienestar laboral de los trabajadores operarios de la empresa Fracsa Arequipa, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNAS.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9303/PSMgimews.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil-Monte, P. (2016). La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 86-94.
- Gil-Monte, P., López, J., Llorca, J. & Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad Valencia (España). *Scielo*, 22(1), 7-19.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v22n1/a01v22n1.pdf>
- Gomez, D., Granada, M. & García, N. (2021). *Factores asociados a la sobrecarga laboral en personal de enfermería en hospital de tercer nivel de Cartagena, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena]. Repositorio Unicartagena.
https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15153/DANIEL_A%20GOMEZ%20ESPITIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- González, D., Giachero, S. y Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: Aproximación Teórica y Marco Legal en Uruguay. *Redalyc*, 6(1), 75-87.
<https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545416007.pdf>
- Guerra, F., & Jorquera, R. (2021). Análisis psicométrico de la Utrecht Work Engagement Scale en las versiones UWES-17S y UWES-9s en universitarios chilenos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(2), e1542.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162021000200007&script=sci_arttext
- Haley, L., Mostert, K., & Els, C. (2013). Burnout and work engagement for different age groups: Examining group-level differences and predictors. *Journal of Psychology in Africa*, 23(2), 283 - 295.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14330237.2013.10820625>
- Hernández, R. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hirota, L. & Pino, A. (2016). Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620820/Tesis%20UPC%20-%20Marina%20Hirota%20-%20Anyilo%20Pino%2012_08_16.pdf?sequence=1

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020, agosto). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional*. (Informe No. 3) https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_empleo-nacional-abr-may-jun-2020.pdf
- Instituto Peruano de Economía. (2021, 18 de enero). *1.1 Millones de empleos se perdieron en Lima en 2020*. <https://www.ipe.org.pe/portal/1-1-millones-de-empleos-se-perdieron-en-lima-en-2020/>
- Jimenez, M. (2019). *Carga laboral y Trastornos psicosomáticos en operarios de producción de una empresa industrial de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/652d2903-e032-4954-b01e-d5a2be856db1/content>
- Laura, Z. (2016). *Engagement organizacional, análisis desde una perspectiva de la Psicología Organizacional Positiva*. [Tesis de proyecto, Universidad de Palermo]. Repositorio Digital de la Universidad de Palermo. <http://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/1646?show=full>
- Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro financiero de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio UNFV. <https://1library.co/document/zxl4j5wz-felicidad-engagement-laboral-trabajadores-empresa-rubro-financiero-metropolitana.html>
- Linares, S. (2019). *Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana*. [Tesis de Bachiller, Universidad de San Martín de Porres].

Repositorio

USMP.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARE
S_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARE_S_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

López, F. & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona, Comunicación y hombre. *Redalyc*, (14), 53-62.
<https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>

Maldonado, J. (2020). *Engagement laboral em colaboradores de ventas corporativas de telecomunicaciones*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/beb9691b-e629-
4709-9312-d1e169719bbc/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/beb9691b-e629-4709-9312-d1e169719bbc/content)

Mayen, C. (2017). *Compromiso laboral (engagement) y Socialización organizacional (onboarding) para reducir el síndrome del desgaste ocupacional en empresas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio UNAM. <http://132.248.9.195/ptd2017/septiembre/0765930/0765930.pdf>

Máynez, A. & Cavazos, J. (2021, Junio - Diciembre). *Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de convivencia*. Investigación administrativa. [https://biblat.unam.mx/es/revista/investigacion-
administrativa/articulo/consecuencias-del-agotamiento-laboral-en-tiendas-de-
conveniencia](https://biblat.unam.mx/es/revista/investigacion-administrativa/articulo/consecuencias-del-agotamiento-laboral-en-tiendas-de-conveniencia)

Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MesarinaR_A.pdf?sequence=1

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Scielo*, 57(1), 4-19.
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

News Center Latinoamérica. (2022, 10 de febrero). *Aceleración digital: más del 94% de las pymes peruanas invirtió en tecnología en el último año*.
<https://news.microsoft.com/es-xl/aceleracion-digital-mas-del-94-de-las-pymes-peruanas-invirtio-en-tecnologia-en-el-ultimo-ano/>

Ordoñez, D., Castillo, A., & Rodríguez, I. (2021). Empoderamiento de la mujer en el emprendimiento y la innovación. *Población y Desarrollo*, 27(52), 69-91.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2076-054X2021000100069#:~:text=Lo%20que%20implica%20que%20el,y%20desarrollo%20de%20los%20pa%C3%ADses.

Organización Internacional del trabajo. (2018, marzo). La Brecha de género en el empleo: ¿Qué frena el avance de la mujer?. *InfoStories*.
<https://www.ilo.org/infostories/es-ES/Stories/Employment/barriers-women#intro>

Organización Internacional del Trabajo. (2020, abril). *OIT: El covid-19 causa pérdidas devastadoras de empleos y horas de trabajo*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740920/lang--es/index.htm

Ortiz, J., Martínez-Lugo, M., & González-Colón, Z. (2014). Relación del optimismo, la personalidad resistente y el engagement con el trabajo en una muestra de

- empleados. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 25(2), 280-296.
<https://www.redalyc.org/pdf/2332/233245622008.pdf>
- Pachón, J. (2021, 15 de enero). ¿Por qué un colaborador es el elemento más importante de una organización para el 2021?. *Zalvadora Blog*.
<https://zalvadora.com/noticias/por-que-un-colaborador-es-el-elemento-mas-importante-de-una-organizacion-para-el-2021>
- Parado, G. & Nuñez, C. (2021). *Carga de trabajo y compromiso laboral en trabajadores de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Unión]. Repositorio UPEU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5182?show=full>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Scielo*, 29(129), 445-455.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Quiroz, E. & Muñoz, J. (2020). El engagement: Una perspectiva desde las organizaciones saludables. *Editorial Universidad Católica de Colombia*. 9, 55-74. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/5c88b0c6-f261-48d2-9b9c-fc4b8989f882/content>
- Resolución Ministerial. (2008, 28 de noviembre). *Aprueban la norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/982841B4C16586CD05257E280058419A/\\$FILE/4_RESOLUCION_MINISTERIAL_375_30_11_2008.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/982841B4C16586CD05257E280058419A/$FILE/4_RESOLUCION_MINISTERIAL_375_30_11_2008.pdf)

- Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Dialnet*, (1), 67-86. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5089649>
- Saavedra, S. (2021). *Motivación laboral y engagement de los colaboradores de la municipalidad distrital de Llaconora, Cajamarca 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UNP. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28680/Saira%20Jovita%20Saavedra%20Benavides_PDF_TOTAL.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Salas-Vallina, A., & Alegre, J. (2017). The role of gender, age, job level and job security on physician's engagement in Spanish public hospitals. *Universia Business Review*, 14(4), 36–51. <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/2861/2411>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma & Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>

Sistema Normativo de Información Laboral – SNL. (2011, abril). *Recordatorio sobre el primero de mayo día del trabajo y marco legal de la jornada de trabajo.*

http://www.trabajo.gob.pe/boletin/boletin_6_1.html#:~:text=La%20jornada%20ordinaria%20de%20trabajo,reducci%C3%B3n%20de%20la%20jornada%20de
[e](#)

Sloane, P. & Williams, H. (2000). Job satisfaction, comparison earnings and gender.

Labour, 14(3), 473-502. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-9914.00142>

Solano, Y. (2021). *Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitana.* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-db8b0ea08d86/content>

Solunion Somos Impulso. (2021, 09 de agosto). *Cuáles son los sectores económicos*

beneficiados por la pandemia. <https://www.solunion.cl/blog/sectores-economicos-beneficiados-por-la-pandemia/>

Tello, G. (2017). *Carga laboral y calidad de vida profesional en Enfermería del servicio de Ciudadanos Intensivos Médicos, Quirúrgicos e Intermedios del Centro Médico Naval, 2016.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21842/Tello_PG_P.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Trans-Oceanic Life Insurance Company. (s.f.). *3 consecuencias de no contar con empleados comprometidos*. <https://tolic.com/3-consecuencias-de-no-contar-con-empleados-comprometidos/>
- Trevino, R. & López, J. (2022). Factores de críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Scielo*, 33(2), 259-268. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200259&script=sci_abstract
- Universidad de San Martín de Porres. (2015, 01 de diciembre). *Código de ética para la investigación de la USMP*. <http://revistaturismoypatrimonio.com/wp-content/uploads/2018/05/codigo-etica-investigacion.pdf>
- Valdez, H. & Ron, C. (2011). *Utrecht work engagement scale*. UWES Manual – español 2. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Vargas, L. & Estrada, W. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista Valor Agregado*, 3(1), 35-46. https://www.researchgate.net/publication/346362837_El_engagement_teor%C3%ADa_y_nociones
- Vegas, J., García, M., Forero, C., Alejandra, C., Quiroz, E. & Gonzalo, S. (2021). La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional. *Revista de Psicología y creencias afines*, 38(2), 225-241. <https://www.redalyc.org/journal/180/18066677015/html/>

- Vivanco, C., Rentería, J., Vasquez, R. & Cedamanos, Y. (2019). *Diferencia en el nivel de engagement entre el personal obrero contratado tras culminar el programa de capacitación laboral juvenil y el personal obrero incorporado por contratación tradicional en una empresa de consumo masivo en Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico]. Repositorio UP. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2537/Carmen_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcarra, M. (2020, 15 de marzo). Decreto de urgencia que: establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional. *El peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>
- Yamada, G. (2005). *Horas de trabajo: Determinantes y Dinámica en el Perú Urbano*. <https://core.ac.uk/download/pdf/79776095.pdf>
- Zayas-Agüero, P. & Báez-Santana, R. (2016). Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista. *Redalyc*, 22(2), 1-12. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579004.pdf>
- Zuñiga, K. (2021). *Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5609/TESIS%2>

[0MAESTRO-ZU%c3%91IGA%20CHAVEZ-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

ANEXOS

Anexo A: Permiso del Instrumento - ECT



Pedro R. Gil-Monte <pedro.gil-monte@uv.es>



Para: ○ GLADIS MELANIE CHAUCA LAGO

Lun 21/11/2022 4:12

Estimada Melanie Chauca:

Le autorizo para que utilice la escala de Carga de trabajo de la Batería UNIPSIICO para la realización de su tesis para obtener su título Profesional en Psicología.

Un cordial saludo

Pedro R. Gil-Monte

Pedro R. Gil-Monte, PhD

Professor of Social and Organizational Psychology Dep. of Social Psychology (University of Valencia) Avda. Blasco Ibáñez, 21; 46010 Valencia

Tfno: +34-963864564; FAX: +34-963864668

e-mail: Pedro.Gil-Monte@uv.es

<http://www.uv.es/unipsico/miembros/gil-monte-pedro-r/>

<http://www.uv.es/unipsico>

<https://publons.com/researcher/1697306/pedro-r-gil-monte/>

<https://orcid.org/0000-0002-2827-2388>

ANEXO A1: Permiso del Instrumento Validado en Perú – ECT




GUSTAVO ALEXIS CALDERON DE LA CRUZ

Para: ○ GLADIS MELANIE CHAUCA LAGO



Vie 08/07/2022 0:26

 Escala de Carga de Trabajo (E...
34 KB

Estimada alumna, remito la escala de carga de trabajo para que lo puedas utilizar para fines netamente de investigación. Un detalle, dado que la escala no me pertenece, sino al Dr. Pedro Gil-Monte, es pertinente que no se adhiera el test en la sección de anexos de tu tesis.

Éxitos

Saludos Cordiales

G. A. Calderón-De la Cruz

Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Gustavo_Calderon-De_La_Cruz

ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0001-8780-7517>

Id-Redalyc: <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=16113>

Scopus Author ID: 57190289840

ANEXO B: Permiso del Escala Utrecht de Engagement – UWES



Schaufeli, W.B. (Wilmar) <w.schaufeli@uu.nl>

Para: ○ GLADIS MELANIE CHAUCA LAGO



Sáb 19/11/2022 7:54

Dear Gladis,

Thank you very much for your interest in my work.
You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.
Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.
Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD | Full Professor of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | Phone: [\(31\) 6514 75784](tel:+31651475784) | Site: www.wilmarschaufeli.nl | [citations](#) |

ANEXO B1: Permiso del Instrumento Validado en Perú - UWES-3

De: GUSTAVO ALEXIS CALDERON DE LA CRUZ <gcalderond@usmp.pe>

Enviado: viernes, 24 de junio de 2022 0:09

Para: GLADIS MELANIE CHAUCA LAGO <gladis_chauca@usmp.pe>

Asunto: RE: Autorización de Cuestionario de ENGAGEMENT - Tesis en Psicología

Estimada Gladis, puedo darte la posibilidad de utilizar la escala para fines netamente de investigación.

Recuerda que en la página de <https://www.wilmarschaufeli.nl/downloads/> te brinda el permiso para su uso. Muchos éxitos.

Downloads – Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD Department of Psychology P.O. Box 80.140
3508 TC Utrecht Phone: +31(30)253 3460 Fax: +31(30)253 7418 Email:
w.schaufeli@uu.nl

www.wilmarschaufeli.nl

Saludos Cordiales

G. A. Calderón-De la Cruz

Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Gustavo_Calderon-De_La_Cruz

ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0001-8780-7517>

Id-Redalyc: <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=16113>

Scopus Author ID: 57190289840

Anexo C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Carga de trabajo y Engagement en colaboradores de TI de una empresa privada de Lima Metropolitana.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Existe relación entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana?	Determinar la relación que existe entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana.	Existe relación entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana.	Variable 1: Carga de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones duras • Hacer varias cosas • Complicarse trabajo • Relajado • Tiempo suficiente • Trabajo difícil 	El presente estudio se basó en una metodología de investigación de diseño no experimental, correlacional y de alcance transversal. La muestra estuvo compuesta por 237 colaboradores de TI. Instrumentos de medición fueron:
ESPECÍFICOS		O1: Identificar diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según sexo. O2: Identificar diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según rango de edad.	H1: Existen diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según sexo. H2: Existen diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según rango de edad.		

03: Identificar diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según tiempo de permanencia.

H3: Existen diferencias significativas entre carga de trabajo y engagement en colaboradores de una empresa privada de TI en Lima Metropolitana, según tiempo de permanencia.

Variable 2:
Engagement

- Vigor
- Dedicación
- Absorción


• ECT (Calderón et al., 2018).

• UWES-3 (Calderón et al., 2022).

• Ficha sociodemográfica.

Nota: Elaboración propia.

ANEXO D: Formulario de Forms Office



ECT y UWES en colaboradores de una empresa privada de IT en Lima Metropolitana.

¡Hola!

Espero te encuentres muy bien, te saluda **Melanie Chauca**, soy tesista de la Universidad San Martín de Porres de la carrera de Psicología Organizacional.

Te comento que estoy realizando una investigación que tiene como fin determinar la relación que existe entre la carga de trabajo y el engagement en colaboradores de una empresa privada de IT en Lima Metropolitana. Por lo que, tu participación es muy importante para mi estudio. Si accedes a participar, deberás responder 2 cuestionarios cortos que te tomarán como máximo de **5 minutos**.

Consideraciones importantes:

- Los datos obtenidos serán confidenciales y anónimos.
- Al culminar el estudio todos los datos serán eliminados.
- No existe respuesta correcta o incorrecta.

En caso existan consultas o dudas sobre los cuestionarios o el estudio, puedes comunicarte al siguiente correo: gladis_chauca@usmp.pe

Agradezco anticipadamente tu participación ¡**Muchas gracias!**

[Next](#)

Never give out your password. [Report abuse](#)

Link: <https://forms.office.com/r/TUmXLAuaTb>