

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

**CARGA DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA
DE CHICLAYO, 2023**

PRESENTADA POR

MILUSCA SUSETI GARAY MIRANDA

YANELA LIZETH REQUEJO ROMERO

ASESORES

MILAGROS MUNDACA ALVARADO

MARCO ANTONIO VALIENTE LOPEZ

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA

CHICLAYO – PERÚ

2024



**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 SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA DE
CHICLAYO, 2023**

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTADA POR:
MILUSCA SUSETI GARAY MIRANDA
YANELA LIZETH REQUEJO ROMERO

ASESORES:
Mg. MILAGROS MUNDACA ALVARADO
Dr. MARCO ANTONIO VALIENTE LOPEZ

CHICLAYO, PERÚ
2024

DEDICATORIA

A Dios por concederme la fuerza necesaria para poder confrontar las adversidades, por su protección y por guiarme en este camino.

A mis padres y hermana por su inquebrantable sustento, motivación y amor durante toda mi carrera universitaria.

A mis dos ángeles Kristel Requejo y Nadeyda Troncos, por acompañarme desde el cielo en todo este proceso que hoy es una realidad.

Milusca Garay Miranda

En primer lugar, a Dios por haberme siempre orientado dándome el apoyo indispensable para finalizar esta fase fundamental de mi carrera profesional.

Con cariño y mucho amor, a mis padres y hermanos. Gracias por siempre haber puesto su confianza en mí y constantemente estar motivándome a cumplir cada una de mis metas.

Yanela Requejo Romero

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
REPORTE DE SIMILITUD.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. Bases Teóricas.....	12
1.1.1. Carga de Trabajo.....	12
1.1.2. Satisfacción Laboral.....	18
1.2. Evidencias empíricas.....	20
1.3. Planteamiento del problema.....	24
1.3.1. Descripción de la realidad problemática.....	24
1.3.2. Formulación del problema de investigación.....	26
1.4. Objetivos de la investigación.....	27
1.4.1. Objetivo general.....	27
1.4.2. Objetivos específicos.....	27
1.5. Hipótesis.....	28
1.5.1. Formulación de la hipótesis de la investigación.....	28
1.5.2. Variables de estudio.....	29
1.5.3. Definición operacional de las variables.....	30
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	32
2.1. Tipo y diseño metodológico.....	32
2.2. Participantes.....	33
2.3. Medición.....	36
2.3.1. Escala de carga de trabajo.....	36
2.3.2. Cuestionario de satisfacción S21/26.....	36
2.4. Procedimiento.....	37
2.5. Aspectos éticos.....	37
2.6. Análisis de datos.....	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	40

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio	30
Tabla 2. Características sociodemográficas de la muestra	34
Tabla 3. Relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.....	40
Tabla 4. Niveles de carga de trabajo en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023	41
Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.....	41
Tabla 6. Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023	42
Tabla 7. Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023	43
Tabla 8. Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.....	44
Tabla 9. Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de demandas-control	14
Figura 2. Diagrama del diseño investigativo	33

RESUMEN

El estudio se orientó a determinar la relación de carga de trabajo con satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada. Como metodología se utilizó el enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental teniendo como corte transversal. Además, representado por 124 participantes como muestra siendo censal aplicándoles la Escala de Carga de Trabajo y el Cuestionario de Satisfacción S21/26. Como resultado obtuvimos en cuanto a las variables presentaban una relación significativa e inversa ($Rho=-0.852$; $p<.05$). Respecto al nivel de carga de trabajo predominó el bajo (41.9%) mientras que en satisfacción laboral, el alto (41.1%). Se concluye que una baja carga de trabajo tiene conexión con una alta satisfacción presente en los trabajadores.

Palabras clave: carga de trabajo, satisfacción laboral, trabajadores, organización privada.

ABSTRACT

The study was aimed at determining the relationship between workload and job satisfaction among workers in a private organization. A quantitative approach was used as a methodology with a correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. In addition, represented by 124 participants as a census sample, applying the Workload Scale and the Satisfaction Questionnaire S21/26. As a finding, a significant and inverse relationship was obtained ($Rho=-0.852$; $p<.05$) between the variables. Regarding the level of workload, low predominated (41.9%) while in job satisfaction, high (41.1%). It is concluded that a low workload has a connection with high satisfaction among workers.

Keywords: workload, job satisfaction, workers, private organization.

REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte-CARGA DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA DE CHICL

AUTOR

**MILUSCA SUSETI GARAY MIRANDA YAN
ELA LIZETH REQUEJO ROMERO**

RECUENTO DE PALABRAS

14194 Words

RECUENTO DE CARACTERES

82166 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

84 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 31, 2024 1:55 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 31, 2024 1:56 PM GMT-5

● 12% de similitud general

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

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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



Mg. MILAGROS MUNDACA ALVARADO

<https://orcid.org/0000-0002-3810-3414>

INTRODUCCIÓN

El trabajo es considerado como uno de los componentes fundamentales en la vida del individuo puesto que le permite satisfacer las necesidades presentes en el aspecto social y personal; aunque al mismo tiempo puede ser el causante de alguna enfermedad o problema. Tomando en cuenta que el constante desarrollo tecnológico y la globalización en el mundo laboral genera que los colaboradores se sometan a elevadas cargas de trabajo ocasionándoles problemas en su salud (Acosta-Romo et al., 2022).

Asimismo, toda actividad laboral está orientada a la realización de tareas y responsabilidades que generalmente exigen al trabajador un desgaste físico-mental para lograr las metas de la institución, a esto se le llama carga laboral. Tal como mencionaron Villacres-Castro y Velásquez-Gutiérrez (2022), la carga laboral y el tipo de actividad que realiza cada trabajador están estrechamente relacionadas con el grado de exigencias mentales y físicas que se necesita en la ejecución de las responsabilidades requeridas por el puesto que ocupa. Actualmente, la carga laboral es apreciada como un causante de riesgos psicosociales y por ende, debe formar parte de los principales problemas en los cuales tiene que enfocarse la organización.

A través de los años, cada organización comenzó a observar al interior de sí misma, percibiendo al talento humano como su pilar esencial para alcanzar el éxito, crecimiento y sostenibilidad. Por lo que se ha ido dando mayor relevancia a la satisfacción laboral con el fin de conocer aspectos entorno al rendimiento y adaptabilidad del colaborador, los cuales influyen en la vida laboral (Díaz et al., 2023).

De aquí radicó la justificación e importancia del estudio puesto que la carga de trabajo es un factor que abarca una carga física y mental para lo cual el trabajador tiene que realizar actividades en un tiempo determinado generándole tensión y afectando la percepción de satisfacción. Por lo tanto, es relevante que se evalúe este factor dentro de las organizaciones siendo una de ellas las organizaciones no gubernamentales (ONG). No obstante, tal como mencionó Bonilla (2018), existe poca información respecto a este tipo de organizaciones que están enfocadas generalmente a fines sociales.

Tomando en cuenta lo descrito, se planteó la problemática: ¿Qué relación presenta la carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?. Para la cual el objetivo fue determinar la relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023; teniendo como hipótesis general que la carga de trabajo y satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Su enfoque fue cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental transversal. En cuanto a la población, se integró de 130 individuos, representado por 124 participantes como muestra debido a los criterios de selección.

Respecto a la distribución de la investigación, dispuso de cuatro capítulos: Capítulo I abordó bases teóricas, antecedentes, hipótesis, objetivos. En el capítulo II se describió el diseño del estudio, participantes, medición, procedimiento y el aspecto ético. Dentro del capítulo III se halló los resultados. Para finalizar, capítulo IV comprendió discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teóricas

1.1.1. Carga de Trabajo

Beltrán (2015) explica que es un grupo de deberes psíquicos y físicos a los que se expone el colaborador en el transcurrir de su horario de trabajo. De modo que, es un agente de riesgo concurrente en todos los centros laborales.

Asimismo, es un factor psicosocial de alta demanda que se divide en cuantitativa, refiriéndose a la cantidad de tareas laborales que se deben efectuar durante un tiempo definido, y cualitativa que alude al nivel de complejidad de los deberes y el procesamiento de conocimientos en base al plazo establecido (Gil-Monte, 2016). En función de las características que tiene dicho factor, como señala Neffa (2019), tanto la cantidad como la intensidad de las actividades laborales pueden dar como consecuencia problemas para culminar una determinada tarea.

La carga de trabajo cuenta con ciertas dimensiones. La sobrecarga cuantitativa ocurre cuando se debe ejecutar numerosas actividades en un corto tiempo debido a la manera en la que se organizan y la realización de una cantidad de trabajo mayor que el acordado, o ya sea que la naturaleza del puesto laboral requiera atención sostenida impulsada usualmente por un sistema de remuneración dependiendo del rendimiento. Por su parte, la sobrecarga cualitativa se manifiesta incluso cuando el ritmo de trabajo es lento debido al procesamiento de mucha información requiriéndose emplear la memoria, la presencia de muchas demandas mentales relacionadas con los conocimientos y destrezas que dispone cada trabajador. En consecuencia, la sobrecarga laboral incide directamente sobre la salud aumentando la fatiga y

ansiedad, disminuyendo la satisfacción laboral por lo que en muchas ocasiones para atenuar la carga de trabajo se extiende el horario laboral, pero esto suele aumentar la fatiga perjudicando las relaciones sociales y originando conflictos en el ámbito familiar (Neffa, 2019).

Respecto a la subcarga o infracarga cuantitativa, se genera cuando la cantidad de actividades que tiene que realizar el colaborador es mucho menor de la que es considerada necesaria para sostener un adecuado nivel de activación en él dando lugar a la falta de interés. La subcarga cualitativa se genera al ser muy simples las actividades no requiriendo mayor conocimiento ni habilidades por parte del colaborador, o cuando realizar las actividades conlleva un compromiso mental muy bajo. Por ende, la infracarga laboral también es dañina llegando a provocar estrés o malestar emocional, problemas de concentración y de atención a causa de la falta de estímulos; además, el colaborador sufre porque se siente subestimado afectando su autoestima en el ámbito profesional y laboral (Neffa, 2019).

El Modelo Demandas-Control de Karasek

Reconocido significativamente dentro de estudios referentes a las implicancias de la condición laboral en el bienestar del colaborador. Dicho modelo está sustentado en dos términos psicosociales del ámbito laboral. En primer lugar, las demandas psicológicas que se refieren al número de actividades que se realizan, el grado de complejidad que tienen, el tiempo limitado para realizarlas y las dificultades que se manifiestan en el transcurso de su desarrollo. Segundo, el nivel de control hace referencia a la libertad para tomar decisiones frente a las distintas tareas en el trabajo que ayudan a amortiguar las demandas psicológicas (Karasek, 1979, citado en Flores, 2022).

Se instauran dos premisas. En primer se encuentra la tensión laboral, dentro de la cual las reacciones a la presión psicológica más contraproducentes para la persona se dan cuando hay presencia de una elevada demanda de trabajo en relación con el grado para tomar decisiones siendo esta básicamente nula. Como segunda premisa, el aprendizaje activo se refiere a que si el trabajador dispone de un adecuado control con respecto a sus tareas laborales y a su vez, las demandas psicológicas no son excesivas obtendrá un desarrollo y un aprendizaje (Karasek, 2000, citado en Flores, 2022).

De acuerdo con Dutheil et al. (2020), se diseñó a fin de pronosticar los hallazgos negativos de los factores estresantes laborales siendo uno de ellos la carga de trabajo. Asimismo, señalan que todos los trabajos son diferentes en términos de exigencias y controles laborales suponiendo cuatro entornos de trabajo diferentes donde los colaboradores experimentan un nivel distinto de demandas y control laboral.

El modelo demandas-control se explica a través del siguiente esquema:

Figura 1

Modelo de demandas-control

		DEMANDAS (Exigencias psicológicas)	
		BAJO	ALTO
CONTROL (latitud toma de decisiones)	ALTO	3 Poca tensión	2 Activos
	BAJO	4 Pasivos	1 Mucha tensión

Dueñas (2019) explica los entornos de trabajo en los siguientes cuadrantes:

Puesto Laboral con Mucha Tensión (Cuadrante 1): Se genera por las elevadas demandas psicológicas junto con el bajo control que se tiene sobre éstas debido al grado de exigencia que requieren las actividades o por la poca capacidad que tiene el trabajador para gestionarlas. Este cuadrante da como consecuencia problemas psicológicos como la ansiedad, estrés, fatiga, etc.

Puesto Laboral Activo (Cuadrante 2): Se genera cuando las demandas psicológicas son elevadas, pero sin llegar a saturar al trabajador y del mismo modo, el nivel de control en relación a la actividad; generando un aprendizaje activo al aumentar su motivación y satisfacción en la jornada laboral. Es importante recalcar que este cuadrante se considera como el ideal para los colaboradores.

Puesto Laboral Con Poca Tensión (Cuadrante 3): Se genera cuando el nivel de control sobre las actividades es alto; sin embargo, la demanda de exigencias a nivel psicológico es bajo, dando lugar a un ambiente pasivo y poco estimulante.

Puesto Laboral Pasivo (Cuadrante 4): Se genera cuando la demanda psicológica, del mismo modo el nivel de control está por debajo de lo usual ocasionando desmotivación y pérdida progresiva de competencias que se han ido adquiriendo anteriormente.

Teoría de las demandas y recursos laborales

Bakker y Demerouti (2013) explican que una de las características de esta teoría es su flexibilidad puesto que puede ser aplicada a cualquier entorno de trabajo y profesión clasificándose en dos categorías particulares, tanto las demandas como recursos laborales. La demanda hace mención de elementos con valor psicológico,

físico, social u organizacional dentro del ámbito laboral que demandando un trabajo continuo e implican desgastes psíquicos y fisiológicos. Aunque no necesariamente las demandas sean negativas pueden generar problemas al necesitar esfuerzo considerable y el sujeto no se haya lo suficientemente recuperado (Demerouti et al., 2001).

Los recursos laborales abarcan elementos con valor psicológico, físico, social u organizacional dentro del ámbito laboral los cuales puedan disminuir las demandas de trabajo, costo fisiológico y psicológico relacionados, ser fundamentales en el logro del logro del laboral o promover la mejora personal (Bakker & Demerouti, 2007; 2013). Por ende, los recursos además de ser necesarios para afrontar la demanda laboral poseen su propia repercusión. Es decir, que hay recursos y demandas específicas que se encuentran generalmente en las profesiones (autonomía o presiones); sin embargo, ciertos recursos y demandas son mucho más específicos. A modo de ejemplo, las demandas físicas son fundamentales en trabajadores como enfermeras mientras que las exigencias cognitivas son mucho más importantes en profesiones como la ingeniería (Bakker & Demerouti, 2013).

Además, a ambas categorías se les considera como elementos responsables de desencadenar procesos independiente relativos, siendo estos el menoscabo de la salud y el aspecto motivador, tal como refieren Bakker y Demerouti (2013). El deterioro de la salud abarca la carga laboral y exigencias a nivel emocional, conllevando a un desgaste físico como mental en el colaborador y a la disminución de energía; por su parte el aspecto motivacional quiere decir que los recursos de trabajo tienen un nexo con la motivación del trabajador originando el compromiso, alto rendimiento y el desempeño laboral (Bakker & Demerouti, 2007).

Es decir, frecuentemente las demandas laborales son aquellas que pronostican aspectos relacionados a asuntos psicosomáticos de la salud; por su parte los recursos generalmente pronostican lo relacionado a la satisfacción laboral. Razón de estos efectos es que el trabajo requiere de un constante esfuerzo consumiendo recursos energéticos, en cambio los recursos satisfacen necesidades básicas que tiene el individuo, siendo una de ellas la autonomía (Bakker & Demerouti, 2013).

Consecuencias de carga de trabajo en los colaboradores

Las actividades laborales tienden a tornarse más complicadas demandando mayor esfuerzo por parte del colaborador, por lo cual es fundamental que adquiera nuevos conocimientos relacionados a las funciones de su puesto de trabajo. Del mismo modo, es necesario que tenga la capacidad de una mayor creatividad que le facilite poder realizar varias tareas a la vez; todo ello le va a generar una mayor exigencia y esfuerzo continuo. De la misma manera, aumenta la intensidad del trabajo siendo complicado que el colaborador pueda tener espacios de descanso adecuados llegando a experimentar falta de energía o cansancio; además de eso tiene responsabilidades u obligaciones en otros ámbitos de su vida dando como resultado que se le dificulte recuperarse por las constantes demandas. Otra de las consecuencias es la necesidad de tener mayor tiempo para completar las actividades que hace referencia al desgaste y a la energía que se demanda debido a la cantidad de horas y al ritmo elevado con el que se trabaja; a causa de esto el personal se ve obligado a culminar sus labores fuera del horario de trabajo llevándole a descuidar tiempo con su familia e incluso consigo mismo (Giménez, 2010).

1.1.2. Satisfacción Laboral

Capacidad de los colaboradores para mostrar su potencial y fortalezas en el trabajo acompañada de la sensación de comodidad y agrado con las actividades que realiza; asimismo, hace referencia al sentimiento de placer que se percibe cuando reciben una compensación acorde a sus contribuciones (Vuong et al., 2021).

También es definida, según Peiró (1984) citado en Dominguez-Lara et al. (2016), como una posición general que tiene el personal de naturaleza positiva que el colaborador muestra como respuesta de un análisis cognitivo, afectivo y conductual referente a cuestiones específicas de su trabajo y su centro laboral.

Por su parte Morillo (2006), explica que es el punto de vista favorable o desfavorable que tiene el trabajador en relación con su centro laboral manifestado por medio del nivel de concordancia existente de las expectativas que tiene acerca del trabajo con las retribuciones ofrecidas, las relaciones interpersonales y estilos gerenciales.

Por otro lado, la satisfacción laboral cuenta con ciertos indicadores tales como la relación con los superiores en la que se resalta la importancia que tiene que cada directivo se comporte como un líder motivador ayudando de este modo a la mejora de la relación en las áreas de trabajo a fin de que se cumplan oportunamente los fines propuestos. En cuanto a las condiciones de trabajo, hacen referencia al sistema de recompensa y el sueldo siendo estos importantes a fin de que el personal sienta satisfacción al permitirle cubrir el gasto correspondiente a sus necesidades. Otro factor determinante es la posibilidad que se brinde al colaborador de ser partícipe en los acuerdos tomados dentro de su equipo laboral fomentando en él la motivación, promoviendo la integración y conduciendo a un consenso como equipo. Finalmente,

el reconocimiento por el trabajo que se realiza es importante porque incentiva y motiva al colaborador obteniéndose mejores resultados (Mendoza-Vega et al., 2020).

Teoría Bifactorial de Herzberg

Señala que la persona, respecto a sus necesidades, posee dos factores distintos e independientes que repercuten en el comportamiento de forma diferente. Como primer factor está la motivación, la cual aportan aspectos referentes a la naturaleza de la actividad laboral y conducidos hacia lo que contiene el trabajo estando conformada por los reconocimientos, logros, responsabilidades y la sensación de estar a gusto con el trabajo desempeñado; además, este factor genera satisfacción. El segundo factor es la higiene e implica aspectos que tienen la facultad de evitar insatisfacción; está compuesto por el sueldo, el ambiente laboral, la seguridad laboral, la relación que existe con los compañeros y supervisores, políticas laborales y la supervisión (Mendoza-Vega et al., 2020; Lozada, 2022).

Dimensiones

Según Carbajal y Mory (2022) las dimensiones son las siguientes:

Satisfacción intrínseca: Se da cuando el colaborador por el placer que le genera ejecuta una tarea sin el fin de alcanzar algún resultado. En dicha actividad surge el afán de crecimiento personal y profesional.

Satisfacción con la participación: Se genera cuando el colaborador participa en las decisiones que toman y se considera sus aportes.

Satisfacción con la supervisión: Resalta el nivel de involucramiento por parte de los supervisores en realizar el seguimiento correspondiente a sus trabajadores para la correcta realización de sus funciones.

Satisfacción con la calidad de producción: Sentimientos positivos presentados en el trabajador al efectuar sus actividades cuando se cuestiona la calidad de lo que realiza.

Importancia de la satisfacción laboral

Uno de los puntos más resaltantes es que es fundamental en cualquier profesión para que los colaboradores de la organización cuenten con el bienestar adecuado y haya mayor productividad en las actividades realizadas, según Chiang et al. (2007). Mientras que, Abrajan et al. (2009) señalaron su relevancia en instituciones debido a que hace posible saber lo que piensa el colaborador en relación a su trabajo adquiriendo información relevante a fin de mejorar ciertos aspectos y generar que el personal se sienta satisfecho. Asimismo, una adecuada satisfacción laboral permite la promoción del trabajo en equipo, incremento de la calidad de la institución y facilita el avance de los procesos (Guerra, 2016).

1.2. Evidencias empíricas

A nivel internacional

Hidalgo (2022) determinó la conexión respecto a carga de trabajo con desempeño laboral, utilizó un enfoque cuantitativo y no experimental. Participaron 85 trabajadores de organizaciones de servicio social en Ecuador, a los cuales se les aplicó “Escala de Carga de Trabajo” y “The Individual Work Performance Questionnaire”. Se obtuvo como resultados un 94.12% de colaboradores con una

elevada carga laboral, mientras que el 85.37% de ellos presenta un mínimo desempeño laboral.

Durán et al. (2021) orientaron su indagación realizada en Colombia al análisis de la satisfacción laboral en ONG 's orientadas a atender a víctimas desplazadas por el conflicto armado en dicho país. Siendo de metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental, 50 personas fueron participantes y se empleó el "Cuestionario de factores motivacionales e higiénicos". En los resultados obtenidos destaca el alto nivel de insatisfacción presente en el personal al no obtener beneficios de acuerdo a su gestión. Infiriéndose el incumplimiento del proceso para el desarrollo de los colaboradores.

Bejarano et al. (2020) en una indagación de enfoque mixto y descriptivo determinaron el grado de estrés por causa de sobrecarga de trabajo dentro de una fundación en Colombia, en una muestra de 15 personas empleando el "Cuestionario de Compromiso Organizacional". A través de lo encontrado se pudo observar un alto índice de percepciones de sobrecarga laboral siendo este el principal factor estresante en un 80.25%; esto se vio reflejado en los problemas de salud presentes en los colaboradores debido al exceso de carga de trabajo.

Arredondo et al. (2020) elaboraron un estudio de carácter mixto a fin de explorar la perspectiva del colaborador con relación a los riesgos en el trabajo en 19 centros de atención especializados en cuestiones de infancia. Se obtuvo la participación de 129 colaboradores para la fase cuantitativa, en la cualitativa participaron 69. Aplicaron entrevistas individuales a los grupos focales y el cuestionario de riesgos laborales. Los resultados que se obtuvieron reflejan la existencia de diversos riesgos laborales como los de tipo emocional que se asocia al

trabajo y a la sobrecarga presente en él a raíz del número de casos atendidos, a la cantidad de horas, entre otros.

En Ecuador, Maldonado (2020) analizó como incide en satisfacción laboral la carga de trabajo. Este estudio fue enfoque mixto-descriptivo. Como instrumento se manejó el “Cuestionario de satisfacción S20/23”. Además, de valorarse riesgos psicosociales en 25 colaboradores del área de Talento Humano. Concluyó en los evaluados la presencia de bajos índices de satisfacción que era afectado por la forma de distribuir la carga laboral (74%).

Un estudio ejecutado en Ecuador por Briones y Ibarra (2018) propuso estrategias para mejorar la satisfacción laboral en una ONG tomando en cuenta el procedimiento diagnóstico. Participaron 54 participantes e hicieron uso del “Cuestionario de satisfacción laboral de Kunin”. Se evidenció con la ayuda de los resultados que un 81% se sentía satisfecho con la actividad que realizaban obteniéndose un adecuado nivel de la variable.

A nivel nacional

En Lima, Solano (2021) determinó si la carga de trabajo (CT) influía en la satisfacción laboral (SL) del personal que formaba parte en el área administrativa de una organización privada. Para lo cual, se usó un diseño predictivo y transversal. Fueron 198 colaboradores a los que se les aplicó la “Escala de Carga de Trabajo” y el “Cuestionario de satisfacción S21/26”. Se pudo evidenciar con los resultados que ambas variables no presentan relación, por lo que se concluyó que CT no influía en ninguna dimensión de SL.

En Ucayali, Reategui (2020) determinó la forma en que se relacionaba clima con satisfacción laboral dentro de una ONG. Su indagación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental. Participaron 50 colaboradores, la información recolectada se realizó mediante el “Cuestionario EMCO” y “Minnesota Satisfaction Questionnaire”. En cuanto a lo encontrado, las variables se relacionaban directa y significativamente. Además, el nivel de satisfacción laboral intrínseca fue promedio (42%).

En Lima Metropolitana, en un estudio descriptivo-transversal, Bonilla (2018) midió la satisfacción laboral (SL) analizando descriptivamente las cuestiones sociodemográficas del personal administrativo de una ONG. Participación 58 colaboradores, aplicándose la “Escala de Opiniones SLSPC”. Como hallazgos se obtuvo que el 93.10% se ubicó en un nivel promedio de SL y según el tiempo de servicio y género, se halló que no presentaba diferencia significativa. Respecto a la edad, evidenció que SL era mayor en el rango de 32 a 42 años.

En Lima, Iparraguirre (2017) investigó la relación de factores personales como organizacionales con satisfacción laboral en un centro psicológico. Dicho estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, para lo cual 45 colaboradores entre psicólogos y secretarias participaron. Como instrumentos se empleó el “Cuestionario de Satisfacción S21/26” y la “Escala de Percepciones Compartidas”. Dentro de sus hallazgos se encontró que el 57% presentó satisfacción a un nivel medio con relación a la remuneración recibida, 55% se indica un nivel alto en cuanto a la satisfacción con la supervisión y el 51% posee un nivel medio en sentirse satisfecho con la calidad de producción.

A nivel local

Reque (2019) efectuó una indagación cuantitativa, correlacional y no experimental en el distrito de Pimentel determinando como afecta cada factor de clima organizacional en el desempeño laboral dentro de una ONG. Participaron 19 colaboradores y se emplearon cuestionarios validados por juicio de expertos. Como hallazgos encontró en las variables la presencia de una conexión medio alta y en cuanto al clima organizacional se evidenció que el 63% manifestaba no ser reconocidos por el trabajo que realiza, todo ello ocasiona que los colaboradores presenten insatisfacción laboral.

Figueroa y Monsalve (2018) en un investigación cuantitativo y correlacional en una ONG ubicada en el distrito de La Victoria determinando si clima organizacional influía en el desempeño laboral. Participaron 21 personas, aplicando el “Inventario de clima organizacional” y un cuestionario para analizar el desempeño. Se encontró entre ambas variables una alta correlación; además, se evaluó la satisfacción laboral dentro del clima organizacional hallándose que al personal les gusta trabajar dentro de la organización desarrollando sus habilidades y sintiéndose realizados; no obstante se evidencia que sienten una alta presión en cuanto a terminar sus funciones en un determinado tiempo.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022) explica que un entorno laboral deficiente donde se da lugar a una excesiva carga de trabajo, carencia de dominio de los labores e inseguridad laboral es perjudicial para la salud mental en el

personal dando como consecuencia depresión y ansiedad; de igual forma perjudica su autoestima y la confianza en sus capacidades. Esto demuestra que la carga laboral es una causa de riesgo que intensifica las enfermedades en el trabajo.

A su vez, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) (2013) menciona que la carga de trabajo debe distribuirse considerando el desempeño y la cantidad de colaboradores debido a que el rendimiento y el bienestar está sujeto a la cantidad de trabajo que se le da a cada uno de ellos dentro de la organización. Además, todo trabajador que se encuentre bajo sobrecarga laboral tiende a padecer de sofocación, baja concentración, cansancio y tensión. Por ello, se debe tener cuidado porque no solo depende de la cantidad y demanda a nivel físico sino que también requiere mantener cierta concentración y atención.

Referente a la satisfacción laboral, la conceptualizan como aquella percepción dando lugar a un estado emocional en el colaborador sobre su centro laboral. Asimismo, explican que se percibe mediante ciertos aspectos, por ejemplo, el salario y adecuadas condiciones brindadas por la institución al personal teniendo en cuenta que deben ser proporcional con el número de actividades, la cantidad de horas que se labora y el tiempo que se tiene para realizarlas (Sánchez & García, 2017).

La justificación del presente estudio se basa en que dentro de las instituciones donde laboran los trabajadores, tal como afirma Pinos-Mora (2017), existen diversos agentes psicosociales riesgosos sea la carga de trabajo que generalmente suele relacionarse con la poca satisfacción laboral. Sin embargo, existen pocas investigaciones nacionales e internacionales en donde se hayan estudiado ambas variables específicamente con el tipo de población presente en este estudio. Es por ello que se encuentra mayor información al buscarlas de manera individual; sobre

todo en satisfacción laboral se ha encontrado estudios con la población requerida. Por lo mencionado anteriormente, el estudio es relevante ya que aportará información valiosa marcando un precedente para futuras investigaciones.

1.3.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

¿Qué relación presenta la carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de carga de trabajo en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?

¿Qué relación presenta la carga de trabajo y la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?

¿Cuál es la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?

¿Cuál es la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?

¿Qué relación presenta la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Describir los niveles de carga de trabajo en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Describir los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Establecer la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Analizar la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Establecer la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Identificar la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Formulación de la hipótesis de la investigación

Hipótesis general

Ha: La carga de trabajo y satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Ho: La carga de trabajo y satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Hipótesis específicas

Ha₁: La carga de trabajo y dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Ho: La carga de trabajo y dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Ha₂: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la supervisión de satisfacción laboral es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H₀: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la supervisión de satisfacción laboral no es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H_{a3}: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la calidad de producción de satisfacción laboral es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H₀: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la calidad de producción de satisfacción laboral no es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H_{a4}: La carga de trabajo y dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H₀: La carga de trabajo y dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

1.5.2. Variables de estudio

Variable independiente: Carga de trabajo

Variable dependiente: Satisfacción laboral

1.5.3. Definición operacional de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables de estudio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Tipo de Variable	Escala de medición
Carga de trabajo	Grupo de deberes psíquicos y físicos a las que el colaborador se ve expuesto en el transcurso de su jornada de trabajo. De modo que, es un agente de riesgo que se encuentra presente en todos los centros laborales (Beltrán, 2015).	La carga laboral es una serie de deberes y responsabilidades que debe cumplir el trabajador dentro de su puesto de trabajo en su jornada laboral.	Unidimensional	1, 2, 3, 4, 5, 6	Independiente	Escala de Carga de Trabajo (Gil-Monte, 2016).
Satisfacción laboral	Capacidad de los colaboradores para mostrar su potencial y fortalezas en el trabajo acompañada de la sensación de comodidad y grado con las	Percepción que tiene el colaborador hacia su centro laboral ya sea positivo o negativo, dependiendo si este	Satisfacción intrínseca	1, 2, 3, 4, 5	Dependiente	Cuestionario de Satisfacción S21/26
			Satisfacción con la supervisión	13, 14, 15, 16,17		

<p>actividades que realiza; asimismo, hace referencia al sentimiento de placer que se percibe cuando reciben una compensación acorde a sus contribuciones (Vuong et al., 2021).</p>	<p>cumple las necesidades, valores e intereses.</p>	<p>Satisfacción con la calidad de producción</p>	<p>23, 24, 25,26</p>	<p>(Meliá et al., 1990).</p>
		<p>Satisfacción con la participación</p>	<p>10,11,19,20,21,22</p>	

Fuente. Elaboración propia.

CAPÍTULO II: MÉTODO

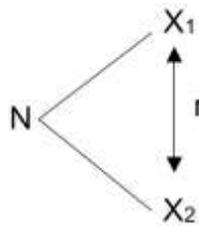
2.1. Tipo y diseño metodológico

Se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, sustentado en el paradigma positivista, siguiendo rigurosamente un proceso y los datos que se generan cuentan con estándares de confiabilidad y validez requeridos. Dicho enfoque da énfasis a medir y analizar numéricamente los datos, caracterizándose por recopilar sistemáticamente información para ser cuantificada y analizada empleando alguna técnica estadística (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018; Pilcher & Cortazzi, 2024; Vizcaíno et al., 2023).

Asimismo, fue de alcance correlacional a fin de conocer la asociación de dos a más variables en un determinado contexto sin plantearlas como dependientes o independientes, simplemente relacionándolas en términos estadísticos (Arias y Covinos, 2021; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Del mismo modo, el diseño usado fue no experimental sustentado en que no se manipuló ninguna variable y los fenómenos son estudiados tal y como ocurren de forma natural. A su vez, el corte fue transversal al reunir datos dentro de un plazo específico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Figura 2

Diagrama del diseño investigativo



Leyenda:

N: Población

X₁: Carga de trabajo

X₂: Satisfacción laboral

r: Relación entre variables

2.2. Participantes

Población

Dentro de la indagación científica, Hadi et al. (2023) la mencionan a modo de una asociación de sujetos con características determinadas a partir de las cuales se realizan inferencias o generalizaciones. Además, el investigador emplea técnicas estadísticas a fin de escoger de la población una muestra significativa para lograr que la información obtenida sea confiable y precisa sobre la misma.

La población se conformó por 130 colaboradores, 81 fueron mujeres y 49 hombres.

Muestra

Conjunto de sujetos seleccionados del total de cierta población a fin de estudiarlos y obtener inferencias respecto a ella. Es importante que la magnitud y la estructura que posea la población en general sean los adecuados para obtener resultados estadísticamente significativos y representativos (Hadi et al., 2023; Vizcaíno et al., 2023).

Se consideró utilizar la población total según cada criterio de inclusión como de exclusión. Por ende, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la muestra fue censal al tomarse toda la población. En consecuencia, la cantidad de participantes fueron 124 colaboradores, de los cuales 77 mujeres (62.1%) y 47 hombres (37.9%), entre 22 y 29 años, de cualquier estado civil, pertenecientes a las áreas de trabajo presentes en la organización: talento humano, financiamiento estratégico, comunicaciones, programas y proyectos; y no mayor a 4 años de tiempo de servicio.

Tabla 2

Características sociodemográficas de la muestra (n=124)

Variables		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Género	Hombre	47	37.9	37.9	37.9
	Mujer	77	62.1	62.1	100
Edad	22 – 25	73	58.9	58.9	58.9
	26 – 29	51	41.1	41.1	100
Estado civil	Soltero	115	92.7	92.7	92.7
	Conviviente	6	4.8	4.8	97.6
	Casado	3	2.4	2.4	100
Talento Humano		20	16.1	16.1	16.1

Área de trabajo	Financiamiento	15	12.1	12.1	28.2
	Estratégico				
	Comunicaciones	26	21.0	21.0	49.2
	Programas y Proyectos	63	50.8	50.8	100.0
Tiempo de servicio	1 – 10 meses	91	73.4	73.4	73.4
	1 – 2 años	23	18.5	18.5	91.9
	3 – 4 años	10	8.1	8.1	100.0

Nota. En la tabla se evidencia la distribución de la muestra.

Muestreo

En la investigación corresponde a una técnica empleada en la selección de una agrupación de sujetos para realizar la recogida de datos respecto a la población. Debe tenerse en cuenta que el tipo de muestreo seleccionado depende del problema estudiado y las particularidades de la población (Hadi et al., 2023).

No obstante, hemos creído conveniente no emplear ningún tipo de muestreo considerando el uso total de los elementos que constituyen la población.

Criterios de inclusión

Colaboradores de cualquier sexo, estado civil, área laboral y nivel de instrucción académica.

Criterios de exclusión

Personal que no labore por motivos de vacaciones o de salud, que no hayan aceptado el consentimiento informado y aquellos que no reciban una remuneración.

2.3. Medición

Proceso en el cual se asigna números o etiquetas a diversos objetos de estudio a fin de representarlos de manera cualitativa o cuantitativamente. Por ende, la medición puede entenderse como un medio para indicar la cantidad de un atributo particular que posee un objeto de estudio (Dubey & Kothari, 2022).

2.3.1. Escala de carga de trabajo

Adjunta en la batería de UNIPSICO, mide factores de tipo psicosocial de alta demanda, elaborada por Pedro Gil-Monte publicado en el 2016. El tiempo de aplicación se estima de 10 minutos. Se puede administrar individual o colectivamente. Está conformado por 6 ítems y evalúa el número de actividades ejecutadas en un periodo determinado, la complejidad y el volumen de éstas que efectúa el colaborador con respecto al rango de dificultad que tengan. El instrumento cuenta con respuestas de tipo Likert, en la cual 0 es “Nunca” y 4 es “Muy frecuentemente” (Calderón-De la Cruz et al., 2018).

Su validación dentro del contexto peruano fue realizada por Calderón-De la Cruz et al. (2018) en una población de 170 colaboradores en una empresa donde utilizaron el análisis factorial confirmatorio obteniendo un ajuste aceptable y la homogeneidad de cada ítem en cuanto a su validez. En relación con su confiabilidad, emplearon el Alfa de Cronbach (0.803) como el Coeficiente Omega (0.806).

2.3.2. Cuestionario de satisfacción S21/26

Quienes crearon dicha herramienta fueron Meliá et al. (1990) orientándose a examinar como se percibe la satisfacción globalmente y sobre aspectos específicos del ámbito de trabajo.

Su validación fue realizada por Dominguez-Lara et al. (2016) en una muestra de 100 colaboradores administrativos en una empresa de Lima, donde se sometió a criterio de jueces y mediante el análisis factorial exploratorio se realizó la estructura interna obteniendo cargas factoriales entre 0.775 y 0.850. Se pudo evidenciar que se divide en la dimensión satisfacción intrínseca, con la participación, con la calidad de producción, con la supervisión. Acerca de su confiabilidad, empleando el Alfa de Cronbach y Coeficiente Omega se halló adecuada. Además, el tiempo de aplicación se estima en 15 minutos, se puede administrar individual o colectivamente. Conformado por 26 ítems y con 5 tipos de respuestas Likert, siendo 0 “Totalmente en desacuerdo” y 4 “totalmente de acuerdo”.

2.4. Procedimiento

Solicitamos a los autores que nos sea autorizado el uso del instrumento que adaptaron en la investigación. Como siguiente paso se hizo la coordinación necesaria con la organización solicitando el acceso y del mismo modo se estableció la fecha para aplicar los instrumentos. Luego, informamos a los participantes el fin de nuestro estudio especificando que toda información recogida es anónima y solo se utilizará para fines del estudio. Además, se empleó un consentimiento informado y una ficha sociodemográfica donde se especificó el sexo, edad, tipo de estado civil, área laboral y periodo de servicio en la organización.

2.5. Aspectos éticos

En la indagación científica es fundamental el cumplimiento de ciertos principios que respalden a los participantes. El respeto implica que los individuos formen parte de la investigación voluntariamente y que estén informados correctamente de ella,

asimismo deben ser tratados como personas autónomas. La beneficencia además de respetar las decisiones asegura el bienestar de los sujetos, por su parte la justicia consiste en dar lo que le corresponde a cada individuo evitando preferencias injustas en la selección de participantes y en cuanto al consentimiento informado, es un documento donde se debe señalar puntos relevantes tales como los fines, riesgos y beneficios de la investigación, de igual forma que el participante pueda tener la libertad de preguntar o desistir de participar cuando crea apropiado (Universidad San Martín de Porres, 2015; OMS, 2023; National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

Acorde al Código de Ética, donde el artículo 22° se señala que cuando se efectúa una investigación tiene que respetarse la normativa encargada de regular estudios en el ser humano, esto quiere decir que no hubo ningún tipo de discriminación ya sea por género, raza, religión, nacionalidad o discapacidad. Además, según lo señalado en artículo 24° cada participante se le comunicará sobre el consentimiento informado, el cual les permite formar parte en el estudio libre y voluntariamente, respetando la confidencialidad de cada uno de ellos. Finalmente, acorde con el artículo 26° se menciona que independientemente de los hallazgos evidenciados en el estudio, éstos no se deberán de alterar o falsificar (Colegio de Psicólogos del Perú, 2018).

2.6. Análisis de datos

En este estudio, para procesar la información recurrimos al programa estadístico IBM SPSS 25. Seguido a ello, se realizó la prueba de normalidad, haciendo uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov que permitió la determinación de la normalidad en cada variable si $P_valor = Sig. Bilateral > 0.05$. Producto del análisis

de las variables llegamos a establecer que no presentaron distribución normal ($p_valor < 0.05$). Por consiguiente, en el análisis correlacional aplicamos la prueba no paramétrica coeficiente Rho de Spearman. Así también, construimos la baremación de cada variable mediante la Escala de Stanones empleando la media y desviación estándar. Del mismo modo, los datos fueron expuestos en tablas de una y doble entrada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Se muestra los hallazgos que se han encontrado de acuerdo a los objetivos propuestos.

Tabla 3

Relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

		Carga de trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Carga de trabajo	1,000	-.852**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	124	124

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

La tabla 3 muestra una correlación alta, significativa e inversa de la carga de trabajo con la satisfacción laboral (Rho=-0.852; $p < .05$). Este resultado nos conlleva a sostener que a una menor carga de trabajo en el personal de una organización se tendría mayor satisfacción laboral y viceversa, a mayor carga de trabajo se tiende a tener una menor satisfacción.

Tabla 4

Niveles de carga de trabajo en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Nivel	f	%
Bajo	52	41.9%
Medio	44	35.5%
Alto	28	22.6%
Total	124	100.0

Nota. f= Frecuencia

La tabla 4 muestra un 41.9% de los colaboradores que tienen un nivel bajo de carga de trabajo, el 35.5% presentan un nivel medio y 22.6% está ubicado en un nivel alto. Se concluye que predomina el nivel bajo seguido del medio, esto quiere decir que existe un equilibrio entre el número de actividades que tienen que realizar, el nivel de dificultad que presenta y el tiempo que se requiere para culminarlas.

Tabla 5

Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Nivel	f	%
Bajo	29	23.4%
Medio	44	35.5%
Alto	51	41.1%
Total	124	100.0

Nota. f= Frecuencia

La tabla 5 indica un nivel alto en 41.1% de colaboradores, un 35.5% en el nivel medio y bajo en un 23.4%. Por lo tanto, el nivel predominante es el alto y luego el nivel medio, infiriéndose que el personal siente satisfacción en su centro de trabajo.

Tabla 6

Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

		Carga de trabajo	Satisfacción Intrínseca
	Coeficiente de correlación	1,000	-.666**
Rho de Spearman	Carga de trabajo		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	124	124

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

Al observar la tabla 6 podemos apreciar una correlación moderada, significativa e inversa de carga de trabajo con la dimensión satisfacción intrínseca ($Rho = -.666$; $p < 0.05$). Los datos encontrados nos señalan que si la carga de trabajo es menor en los colaboradores mayor sería la satisfacción que sienten con la posibilidad brindada por su centro laboral para efectuar sus funciones haciendo uso de sus habilidades.

Tabla 7

Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

		Carga de trabajo	Satisfacción con la supervisión
	Coefficiente de correlación	1,000	-.721**
Rho de Spearman	Carga de trabajo		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	124	124

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

Conforme a la tabla 7 podemos observar una correlación alta, significativa e inversa de carga de trabajo con la dimensión satisfacción con la supervisión (Rho=-.721; $p < 0.05$). Este resultado implica que a menor carga de trabajo en el colaborador de la organización mayor es la dimensión mencionada anteriormente, por lo cual el asalariado se siente satisfecho acerca del grado de involucramiento en el cumplimiento de sus actividades por parte de sus superiores.

Tabla 8

Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

		Carga de trabajo	Satisfacción con la calidad de producción
Rho de Spearman	Carga de trabajo	1.000	-.695**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	124	124

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

La tabla 8 aprecia una correlación moderada, significativa e inversa de carga de trabajo con la dimensión satisfacción con la calidad de producción (Rho=-.695; $p < 0.05$). Este resultado nos conlleva a afirmar que a menor carga de trabajo en los colaboradores de una organización la dimensión mencionada anteriormente sería mayor y viceversa.

Tabla 9

Correlación entre la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

		Carga de trabajo	Satisfacción con la participación
	Coefficiente de correlación	1.000	-.761**
Rho de Spearman	Carga de trabajo	.	.000
	Sig. (bilateral)		
	N	124	124

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

Según la tabla 9 se presenta una correlación alta, significativa e inversa de carga de trabajo con la dimensión satisfacción con la participación ($Rho = -.761$; $p < 0.05$). Esto quiere decir que si la carga de trabajo es menor, mayor será la dimensión mencionada anteriormente en el personal de una organización afirmando que se siente satisfecho en cuanto a la participación que tiene en las decisiones que se toman.

Contraste de hipótesis

Hipótesis general

H₀: La carga de trabajo y satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H_a: La carga de trabajo y satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Considerando que $p_valor = 0.000 < 0.05$, rechazamos H₀ a nivel de significancia del 5% (Ver p_valor en tabla 3). Por lo cual concluimos que se tienen evidencias estadísticas para sostener que la carga de trabajo y satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis:

H₀: La carga de trabajo y dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H₁: La carga de trabajo y dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Teniendo en cuenta que el $p_valor = 0.000 < 0.05$, rechazamos H₀ a nivel de significancia del 5% (Ver p_valor en tabla 6). Concluyendo que se tienen evidencias

estadísticas para sostener que la carga de trabajo y dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis:

H₀: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la supervisión de satisfacción laboral no es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H₂: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la supervisión de satisfacción laboral es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

El $p_valor = 0.000 < 0.05$, por lo que rechazamos H₀ a nivel de significancia del 5% (Ver p_valor en tabla 7). Por lo cual concluimos que se tienen evidencias estadísticas para sostener que la carga de trabajo y dimensión satisfacción con la supervisión de satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis:

H₀: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la calidad de producción de satisfacción laboral no es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H₃: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la calidad de producción de satisfacción laboral es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Considerando que el $p_valor = 0.000 < 0.05$, rechazamos H₀ a nivel de significancia del 5% (Ver p_valor en tabla 8). Por lo cual se concluye que se tienen evidencias estadísticas para sostener que la carga de trabajo y dimensión satisfacción con la calidad de producción de satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

Hipótesis específica 4

Formulación de hipótesis:

H₀: La carga de trabajo y dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

H₄: La carga de trabajo y dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

El $p_valor = 0.000 < 0.05$, por lo cual rechazamos H₀ a nivel de significancia del 5% (Ver p_valor en tabla 9). Se concluye que se tienen evidencias estadísticas para sostener que la carga de trabajo y dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Como parte de nuestro estudio nos planteamos determinar en los colaboradores de una organización privada en Chiclayo la relación de carga de trabajo con satisfacción laboral; igualmente, describir el nivel de ambas variables y establecer la conexión con cada dimensión de satisfacción laboral.

Referente al objetivo general, evidenció una correlación alta, significativa e inversa de las variables estudiadas, esto refleja que baja carga de trabajo tiene conexión con alta satisfacción laboral. Los mismos resultados obtuvo Maldonado (2020), donde concluyó que mientras la carga de trabajo fuera la adecuada se presentará una alta satisfacción; debido a que, los colaboradores consideran que tienen el tiempo necesario para culminar sus actividades teniendo en cuenta la cantidad y nivel de dificultad de las mismas; esto guarda relación con Gil-Monte (2016) donde especifica que además se le considera como uno de los factores psicosociales con mayor demanda y depende del número de tareas laborales que deben efectuarse en un periodo definido y del nivel de dificultad que conlleva su realización. Además, explica que se sentían satisfechos en cuanto a la participación que tenían dentro de las decisiones tomadas en su equipo de trabajo, el nivel de involucramiento por parte de sus superiores al supervisar sus funciones, el apoyo y reconocimiento que recibían de los mismos, entre otros aspectos.

No obstante, los resultados obtenidos por Solano (2021) difieren completamente con lo encontrado en el estudio dado que dicha autora precisó que ambas variables no estaban asociadas, es decir, son independientes entre sí. En otras palabras, la satisfacción del colaborador no tenía asociación con el elevado número de trabajo asignado o con el esfuerzo físico/mental que realice; de este modo, según

lo dicho por la autora, existe la posibilidad que haya otros factores que sean relacionados la carga de trabajo (desempeño y compromiso organizacional).

Acerca del primer objetivo, el nivel bajo de carga de trabajo fue el predominante con un 41.9%, seguido del nivel medio (35.5%) infiriendo que el trabajador se encuentra expuesto a una adecuada cantidad de exigencias físicas y mentales en su jornada laboral permitiéndoles un menor desgaste al realizar sus funciones e influyendo positivamente en el empleo de sus habilidades a fin de alcanzar los objetivos propuestos. Esto se asemeja al modelo demandas-control (Dueñas, 2019) el cual explica que dentro de los entornos de trabajo el puesto laboral activo es el ideal para los colaboradores ya que se genera cuando las demandas siendo aún elevadas, no llegan a saturar al trabajador y del mismo modo el nivel de control es alto en relación a la actividad. Por su parte, Neffa (2019) explica que esta variable afecta de igual forma el aspecto físico así como mental del trabajador aumentando la fatiga y dando como consecuencia problemas como la ansiedad y el estrés. Por lo tanto, se requiere que la institución cumpla con proporcionar a su personal una adecuada carga de trabajo a fin de que ellos puedan percibir que tienen la capacidad suficiente para efectuar lo que requiere su trabajo.

Por el contrario, Hidalgo (2022) quien empleó nuestro mismo instrumento “Escala de Carga de Trabajo” señaló que en la carga de trabajo predominó el nivel alto (94.12%), reflejando la presencia de una excesiva realización de distintas labores a lo largo de la jornada de trabajo perjudicando el rendimiento físico y del mismo modo, generando impactos negativos en el aspecto emocional. Además, este hallazgo evidencia que el colaborador se enfrenta frecuentemente a situaciones especialmente duras o a situaciones de riesgo, muchas veces ha tenido que realizar

más de una actividad a la vez, el ritmo de trabajo es demasiado intenso generándole una mayor demanda de esfuerzos físicos y cognitivos, entre otros.

Lo dicho anteriormente concuerda con el estudio realizado por Bejarano et al. (2020) los cuales dieron como resultados que el 80.25% de los encuestados presentaba una elevada carga laboral sustentada en el hecho de que el tiempo destinado para ejecutar las actividades asignadas excedían a la cantidad de horas laborales autorizadas e incluso se tenían que realizar fuera del horario de trabajo; además, añaden que dichos resultados no están asociados a la edad ni el periodo de servicio, sino que se debe a una mala planeación y el poco personal. Por su parte, Arredondo et al. (2020) explican que es importante que se respete el horario laboral y se tenga en cuenta la complejidad de las tareas a realizar a fin de prevenir que el desgaste laboral ponga en riesgo la salud del colaborador; así mismo, señalan que la organización debe tomar medidas para hacer frente a la carga laboral presente en sus colaboradores tales como mantener condiciones adecuadas en cuanto al salario e instaurar medidas concretas como brindar días extras de vacaciones e invertir en capacitaciones de autocuidado.

En lo que concierne al segundo objetivo, hallamos que el nivel predominante en satisfacción laboral fue el alto (41.1%) haciendo referencia a la satisfacción percibida por el personal dentro de la institución se ve determinada por ciertos aspectos ya sean remuneraciones, la relación con sus colegas y jefes, el participar en las decisiones, la cantidad de actividades que realiza, la formación que le da su centro laboral, los medios materiales con los que cuenta, entre otros. Dichos resultados se asemejan a los hallados por Iparraguirre (2017) donde predominaba el nivel medio (57%) resaltando el vínculo con los supervisores, remuneraciones recibidas, la

oportunidad de desarrollarse dentro de su puesto de trabajo, el reconocimiento que recibe y la libertad de opinar y de formar parte cuando se tiene que tomar alguna decisión. De igual manera, Bonilla (2018) encontró un 93% de encuestados que presentaban un nivel medio hallándose mayor prevalencia en los beneficios económicos recibidos, la significancia de las tareas; no obstante, se encontró insatisfacción en cuanto al reconocimiento que reciben por parte de sus superiores. Mientras que, Maldonado (2020) encontró alta insatisfacción laboral destacando factores como falta del cumplimiento de leyes laborales, su participación al tomar decisiones en el grupo de trabajo, la capacidad de poder decidir cómo realizar sus actividades, el adecuado control ejercido sobre ellos, la relación con los superiores y salario que reciben.

Respecto al tercer objetivo, los hallazgos evidenciaron que la carga de trabajo se correlaciona moderada, significativa e inversa con la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral, esto quiere decir que los trabajadores perciben que las habilidades que han ido adquiriendo en su trayectoria son suficientes para cumplir con la exigencia de trabajo requerida, la cual según su percepción constan de una cantidad adecuada; todo ello es asociado a una menor carga laboral. De manera similar, una investigación realizada por Reategui (2020) concluyó una moderada satisfacción en la dimensión intrínseca puesto que se evidenciaba que a los trabajadores se les daba la oportunidad de emplear sus habilidades y destrezas para culminar sus actividades; además, explica que había un equilibrio entre el salario y la cantidad de trabajo que realizaba lo que les permitía contrarrestar el desgaste físico y emocional dentro de puesto laboral. También, Figueroa y Monsalve (2018) explican que la satisfacción se vincula con la percepción que tiene el colaborador respecto al trabajo que realiza dentro de la organización, la cantidad de actividades que considera

razonable y si su puesto laboral no le expone a una elevada tensión que le generaría estrés u otros problemas. Además, sugieren que dentro de la ONG se desarrollen técnicas en cuanto a resolver problemáticas y el manejo de emociones.

Por su parte, Iparraguirre (2017) realizó un estudio utilizando nuestro mismo instrumento “Cuestionario de Satisfacción S21/26” donde encontró que los encuestados percibían satisfacción laboral moderada respecto a las oportunidades ofrecidas por su centro laboral de ejecutar acciones destacables en él y con las que cuentan con mayor afinidad; así mismo, la satisfacción en cuanto a las remuneraciones que recibe es moderada. Del mismo modo, Reque (2019) concluyó que la mayor parte de los colaboradores aplicaban sus conocimientos y competencias al ejecutar las tareas encargadas permitiéndoles tener una mayor organización con la cantidad de trabajo a realizar a fin de que puedan concluir las dentro del horario laboral. En cuanto al salario percibido, como parte de la dimensión intrínseca, Bonilla (2018) resaltó una mayor prevalencia puesto que el trabajador se sentía satisfecho con los beneficios económicos que le ofrecían lo que le generaba tener una buena disposición al realizar su trabajo.

Por el contrario, una investigación realizada en Lima difiere con los hallazgos anteriormente mencionados, dado que concluyó que no existía relación de carga de trabajo con la dimensión satisfacción intrínseca deduciendo la probabilidad que el colaborador haya estado conforme con la cantidad de tareas que percibe y a su vez con el trabajo en general; de igual modo, los cambios que probablemente se realizaron en la institución no afectaron a la satisfacción laboral (Solano, 2021).

Respecto al cuarto objetivo, se observó que carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral tienen una correlación alta,

significativa e inversa. Lo encontrado coincide con lo propuesto por Maldonado (2020) quien halló que el cumplimiento de las leyes de trabajo y el correcto ejercicio sobre el colaborador teniendo en cuenta la proximidad y la continuidad con la que se le supervisa se relaciona con el adecuado desarrollo de sus funciones permitiéndoles que las exigencias de tipo física y mental a las que se ve expuesto sea menor.

Mientras que, Iparraguirre (2017) enfatiza en la relevancia que tienen las condiciones laborales dentro de la satisfacción como son la supervisión de actividades y cumplimiento de leyes laborales ya que mientras estas tengan una mayor prevalencia habrá una menor carga de trabajo debido a que los supervisores brindarán recursos y estrategias necesarias para que cada trabajador pueda realizar sus actividades de manera efectiva. Añadido a lo anterior, es importante que los jefes dentro de la supervisión de actividades puedan trazar metas u objetivos teniendo en cuenta la capacidad de cada trabajador y evitar juzgar de manera inadecuada lo realizado, por el contrario, brindar pautas de mejoría (Reque, 2019).

En síntesis, lo ya expuesto se explica dentro de la teoría de Herzberg (Mendoza-Vega et al., 2020; Lozada, 2022) donde menciona que los factores higiénicos tienen la facultad de evitar que se genere insatisfacción, por ejemplo, la manera de supervisar al personal, las políticas y leyes que tiene la organización por lo que se puede inferir que a mayor presencia de estos factores permitirá que el trabajador mantenga un equilibrio saludable y exista una distribución equitativa de las actividades a fin de garantizar el bienestar del colaborador. En cambio, Solano (2021) refuta dichos resultados infiriendo que actualmente existe mayor presencia de una comunicación horizontal entre jefe-trabajador y más compañerismo siendo la carga

de trabajo distribuida entre todos produciendo que el personal se sienta satisfecho tenga o no una sobrecarga laboral.

Por lo que se refiere al quinto objetivo, evidenció una correlación moderada, significativa e inversa de carga de trabajo con la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral; en otras palabras mientras la exigencia psíquica y física a la que está expuesto el colaborador en su jornada de trabajo sea menor, se sentirá más satisfecho en cuanto a la calidad de producción, definida como la percepción del colaborador en relación al número y condición en la que se encuentre los medios materiales brindados por la organización para llevar a cabo su función y lograr el mejor resultado en su puesto de trabajo.

Durán et al. (2021) hallaron una satisfacción promedio con relación a los reconocimientos que daba la organización a sus trabajadores (cartas de felicitación, becas para capacitaciones, etc.) los cuales eran equivalentes al esfuerzo realizado por el colaborador; además, encontró que la disposición de medios materiales indispensables en la ejecución de las actividades era apropiada. Mientras que, Figueroa y Monsalve (2018) corroboraron dentro de sus hallazgos que la carga de trabajo se relacionaba con los incentivos o recompensas que recibían los trabajadores basándose en la responsabilidad que este tenía para cumplir con las demandas en tiempo determinado.

Así mismo, Iparraguirre (2017) en su estudio evidenció la adecuada condición de los recursos materiales con los que contaba la organización permitiendo que el trabajador pueda ejercer sus funciones apropiadamente aumentando su satisfacción y el nivel de producción. No obstante, Reque (2019) evidenció la presencia de pocos reconocimientos tales como felicitaciones o alguna recompensa al realizar un buen

trabajo lo que da como consecuencia la poca satisfacción a pesar de la cantidad de exigencias a las que se expone el colaborador día a día.

Del mismo modo, Bonilla (2018) encontró insatisfacción en cuanto al reconocimiento y los medios materiales que tenían los trabajadores. Todo ello se relaciona con la teoría de las demandas y recursos laborales que especifica que son necesarios los recursos para afrontar las demandas que exigen un trabajo continuo e implica desgastes psíquicos y fisiológicos vinculados a la carga de trabajo con la satisfacción (Bakker & Demerouti, 2007). En contraste a esto, la investigación de Solano (2021) explica la no existencia de una relación de carga de trabajo con dicha dimensión puesto que la mayor cantidad de participantes de su estudio tiene de dos a más años de servicio por lo que en ese tiempo, según menciona, pudieron lograr adaptarse a los cambios dentro de la organización sin afectar la satisfacción.

Con referencia al sexto objetivo, los hallazgos evidenciaron una correlación alta, significativa e inversa en cuanto a carga de trabajo con la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral. Esto quiere decir, si la agrupación de demanda física-mental a la que se expone el personal tienen un equilibrio con el periodo de tiempo en las que tienen que cumplirlas, es decir, hay presencia de una baja carga laboral; va a asociarse con la alta satisfacción con la participación, en otras palabras, permite que el colaborador pueda tomar decisiones apropiadas en cuanto a sus responsabilidades y además dará como consecuencia una adecuada relación interpersonal con sus colegas y sus superiores. Figueroa y Monsalve (2018) hallaron como resultado una adecuada relación entre el trabajador y sus compañeros, además, percibieron que la organización estaba mejorando en el trato igualitario que se le daba al personal al participar de las decisiones. Del mismo modo, Maldonado

(2020) encontró en sus resultados que es relevante permitir que los colaboradores aporten diversos puntos de vista orientados a mejorar el área de trabajo disminuyendo la carga laboral presente; por otro lado, hallaron que los encuestados se encontraban contentos con la relación y el buen trato que recibido por sus jefes siendo útil para generar confianza en la ejecución de su trabajo. Del mismo modo, Iparraguirre (2017) identificó una muy buena relación con los supervisores y compañeros los cuales estaban satisfechos con el apoyo que recibían para cumplir con las demandas.

Por el contrario, Durán et al. (2021) hallaron dentro de sus resultados que la mayoría de trabajadores expresaron su insatisfacción en cuanto a la cantidad de capacitaciones que ofrecía su organización las cuales no consideraban relevantes para la mejora de habilidades y destrezas que permiten sobrellevar el elevado desgaste físico y mental que le generan sus actividades, además, no hay una adecuada interacción social con sus compañeros y del mismo modo la participación tiende a ser deficiente en ciertas actividades propias de su puesto. Coincidiendo con los hallazgos de Reque (2019) donde se evidenció que no había el suficiente respaldo por parte de los superiores al tomar decisiones libremente que contribuyen en la ejecución de tareas, el trato cordial entre ellos no era el adecuado y la poca existencia de apoyo mutuo en el trabajo en equipo vinculado a la elevada carga de trabajo presente. Sin embargo, Solano (2021) concluyó que no existía relación entre ambos interpretando que actualmente se han optimizado los procesos dentro de la organización brindando un mejor servicio, ante tales exigencias los colaboradores tuvieron que aprender a trabajar en equipo mejorando la comunicación entre los miembros; en resumen, los trabajadores podrían sentirse satisfechos con esta dimensión independientemente de si recibe una mayor o menor carga laboral.

Por último, es importante mencionar como limitación la existencia de pocas investigaciones nacionales e internaciones en donde se hayan estudiado ambas variables específicamente con el tipo de población presente es este estudio. Por lo cual, se halló información de cada variable independientemente sobre todo en satisfacción laboral teniendo en cuenta la población requerida.

CONCLUSIONES

1. La correlación de carga de trabajo con satisfacción laboral evidenció ser alta, significativa e inversa en trabajadores de una empresa privada sugiriendo que si el requerimiento físicos y psíquicos al que se exponen son bajos, la percepción que tienen respecto a su centro laboral es alta.
2. Se estableció que el 41.9% de trabajadores está representado por el nivel bajo de carga de trabajo, en otras palabras, la cifra de tareas que se deben culminar durante un tiempo definido y el nivel de dificultad que tienen son los adecuados.
3. Se halló que el nivel predominante con 41.1% es el alto en relación a satisfacción laboral infiriendo que el colaborador muestra sentirse satisfecho en su centro laboral teniendo en cuenta aspectos como las retribuciones ofrecidas, relaciones interpersonales, nivel de involucramiento de sus superiores, en el seguimiento de sus actividades, entre otros.
4. La carga de trabajo con la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral denotó una correlación moderada, significativa e inversa en los trabajadores indicando que perciben que las habilidades que han adquirido son las suficientes para cumplir las demandas que requiere su trabajo.
5. En la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral se apreció una correlación alta, significativa e inversa sugiriendo que a menor carga de trabajo el personal se siente más satisfecho con el grado de involucramiento en el cumplimiento de sus actividades por parte de superiores.

6. Se estableció en carga de trabajo con la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral una correlación moderada, significativa e inversa infiriéndose que a menor carga de trabajo, la satisfacción del colaborador respecto al número y condición de los elementos materiales con los que cuenta generando en él sentimientos positivos cuando se cuestiona la calidad de su trabajo.

7. La carga de trabajo con la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral denotó una correlación, alta, significativa e inversa en los colaboradores explicado en el hecho de que a menor carga de trabajo se sentirá satisfecho con el grado de participación que tiene al momento de decidir algún aspecto relacionado a su trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Incentivamos a los profesionales que en futuras investigaciones estudien ambas variables específicamente dentro de ONG 's considerando su importancia y la poca cantidad de estudios realizados hasta el momento
2. Sugerimos que en futuras indagaciones, el investigador incorpore otras variables no estudiadas teniendo en cuenta su posible relación con factores tales como compromiso organizacional, clima laboral, etc.
3. Aconsejamos que la organización al considerar al talento humano como un pilar esencial para su crecimiento siga brindándole recursos materiales, un trato igualitario, entre otros necesarios que les permitan cumplir con los requerimientos físicos y mentales sin llegar a saturarlos o generarles problemas que afecten su salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Acosta-Romo, M., Castro-Bastidas, D., & Bravo-Riaño, D. (2022). Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investigación en enfermería: Imagen y Desarrollo*, 24, 1-9. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>
- Arias, J., & Covino, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting eirl*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/CONC_5c524a74bbc8cb48fe1729a92f71e173
- Arredondo, V., Díaz, T., Calavacero, N., & Guerra, C. (2020). Autocuidado y cuidado de equipos que trabajan con niños vulnerados. *Revista de psicología*, 29(1), 1-16. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2020.58174>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Jobs Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>

- Bejarano, D., Isaza, L., Sastoque, S., & Sataquirá, F. (2020). Estrés y sobrecarga laboral en los trabajadores de la Fundación Apoyar-Sede Soacha. [Tesis de licenciatura, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio POLIGRAN. <http://hdl.handle.net/10823/2212>
- Beltrán, P. (2015). Manual básico de Seguridad y Salud en el Trabajo. Riesgos generales y su prevención: La carga de trabajo, la fatiga y la satisfacción laboral. <https://invassat.gva.es/documents/161660384/169577893/MB23-140302+La+carga+de+trabajo%2C%20la+fatiga+y+la+insatisfacci%C3%B3n+laboral/0651cd51-26cc-47c9-a628-9d7803994625>
- Bonilla, G. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima metropolitana. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe:8080/handle/20.500.13084/2653>
- Briones, D., & Ibarra, B. (2018). Sistematización de experiencia del proceso diagnóstico de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización no gubernamental. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/9397e43f-73c5-45ae-8a4b-9ef46b929954>
- Calderón-De la Cruz, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. Arch Prev Riesgos Labor, 21(3), 123-127. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492018000300002&script=sci_arttext&tlng=en

- Carvajal, G., & Mory, E. (2022). Estilos de liderazgo que afectan la satisfacción laboral de colaboradores en Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo (ONGD) en Cusco en 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/664306>
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). Código de ética y deontología. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: Algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Dominguez-Lara, S., Calderón-De la Cruz, G., & Arroyo-García, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación UCSP*, 7, 51-67.
- Dubey, U., & Kothari, D. (2022). *Research Methodology: Techniques and Trends*. (1^a ed.). Chapman and Hall. <https://doi.org/10.1201/9781315167138>

- Dueñas, C. (2019). Carga de trabajo y satisfacción con la vida en trabajadores informales de Lima Metropolitana. [Tesis de Bachiller, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5511>
- Durán, S. E., García Guilianny, J., Paz Marcano, A., & Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 223-244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Dutheil, F., Charkhabi, M., Ravoux, H., Brousse, G., Dewavrin, S., Cornet, T., Mondillon, L., Han, S., Pfabigan, D., Baker, J., Marcial, M., Schmidt, J., Moustafa, T., & Pereira, B. (2020). Exploring the Link between Work Addiction Risk and Health-Related Outcomes Using Job-Demand-Control Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20), 7594. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207594>
- Figuroa, N., & Monsalve, R. (2018). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG - CDSP 338 Luminares del Mundo - La Victoria. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2007>
- Flores, C. (2022). Estudio de caso: Programa de intervención de la carga de trabajo en colaboradores de medios digitales de Lima Metropolitana. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9929/FLORES_BC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gil-Monte, P. (2016). La Batería de UNIPSIICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 19(2), 86-94. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492016000200002
- Giménez, V. (2010). Las organizaciones de servicio sociales de atención primaria. Diputación de alicante. <http://hdl.handle.net/10045/22160>
- Guerra, M. (2016). Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los empleados. Caso: Banco Solidario. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12984>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill-educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hidalgo, Y. (2022). La carga laboral y el desempeño laboral en las organizaciones de servicio social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36851>
- Iparraguirre, P. (2017). Factores organizacionales y personales correlacionados a la satisfacción laboral del personal de un Centro especializado de atención

psicológica en Lima. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/993>

Lozada, A. (2022). Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10639/LOZADA_CARMONA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, T. (2020). Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) en el año 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <http://hdl.handle.net/10644/7319>

Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1), 25-39. https://www.uv.es/~meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF

Mendoza-Vega, R., Murillo-Murillo, E., & García-Méndez, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S.A.S. *I+D Revista de Investigaciones*, 15(1), 76-84. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020008>

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los

miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. SAPIENS. 7(1). 43-58. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004

National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1979, abril). Belmont report: ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. National Institutes of Health. <https://history.nih.gov/display/history/Belmont+Report>

Neffa, J. (2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo? Reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET. <http://hdl.handle.net/11336/119904>

Oficina Internacional del Trabajo (2013). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2022, setiembre). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Mundial de la Salud (2023, diciembre). Derechos Humanos. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

Pilcher, N., y Cortazzi, M. (2024). 'Qualitative' and 'quantitative' methods and approaches across subject fields: implications for research values, assumptions, and practices. *Quality & Quantity*, 58(3). 2357-2387. <https://doi.org/10.1007/s11135-023-01734-4>

- Pinos-Mora, L. (2017). Factores Psicosociales en la Gestión de Riesgo Laboral. *Revistas de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 79-104. <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>
- Reategui, A. (2020). Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en la ONG Asociación para la Investigación y Desarrollo Integral. Ucayali 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3080>
- Reque, M. (2019). Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en la ONG Llamados para Servir, Pimentel, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6672>
- Sánchez, M. y García M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- 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://hdl.handle.net/20.500.14005/11790>
- Universidad San Martín de Porres (2015). Código de ética para la investigación de la Universidad San Martín de Porres. <https://usmp.edu.pe/fia/wpcontent/uploads/2022/05/MV1-CODIGODEETICA.pdf>
- Villacres-Castro, I., y Velásquez-Gutiérrez, M. (2022). Study of the workload in the performance of work of the operative personnel of the fire department of the

Quevedo Canton. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(7), 197–214. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i7.532>

Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Vuong, B., Tung, D., Tushar, H., Quan, T y Giao, H. (2021). Determinates of factors influencing job satisfaction and organizational loyalty. *Management Science Letters* , 11(1), 203-212. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.014>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Ítems	Metodología
<p>Problema general ¿Qué relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de carga de trabajo en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023? ¿Qué relación presenta la carga de trabajo y la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023? ¿Cuál es la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023? 	<p>Objetivo General Determinar la relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir los niveles de carga de trabajo en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. Describir los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. Establecer la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. Analizar la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. 	<p>Hipótesis general H_a: La carga de trabajo y satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. H₀: La carga de trabajo y satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas H_{a1}: La carga de trabajo y dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. H₀: La carga de trabajo y dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Variable 1: Carga de trabajo Variable 2: Satisfacción laboral 	<p>Variable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Unidimensional <p>Variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción intrínseca. Satisfacción con la supervisión Satisfacción con la calidad de producción. Satisfacción con la participación. 	<p>Variable 1: 1, 2, 3, 4, 5, 6</p> <p>Variable 2: 1, 2, 3, 4, 5, 13, 14, 15, 16,17, 23, 24, 25,26, 10,11,19,20,21,22</p>	<p>Cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023? • ¿Qué es la relación presenta la carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. • Identificar la relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023. 	<p>Ha₂: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p> <p>H₀: La relación entre carga de trabajo y dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral no es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p> <p>Ha₃: La relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p> <p>H₀: La relación entre carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la calidad de producción de la satisfacción laboral no es significativa e inversa en trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p> <p>Ha₄: La carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la participación de la satisfacción laboral presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.</p> <p>H₀: La carga de trabajo y la dimensión satisfacción con la</p>				
---	---	--	--	--	--	--

		participación de la satisfacción laboral no presenta una relación significativa e inversa en los trabajadores de una organización privada de Chiclayo, 2023.				
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente estudio está siendo conducido por Milusca Suseti Garay Miranda y Yanela Requejo Romero de la Universidad de San Martín de Porres, el objetivo de esta investigación es conocer la relación entre la Carga de Trabajo y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo, 2023.

Si usted desea acceder a participar en esta investigación, se le solicitará poder responder algunas preguntas relacionadas a las variables mencionadas anteriormente.

La participación de esta investigación es netamente voluntaria. La información que se recolecte es confidencial y será usada únicamente para fines académicos indicados en la investigación.

De tener alguna duda o consulta sobre su participación en esta investigación puede contactarse mediante el siguiente correo: milusca_garay@usmp.pe, yanela_requejo@usmp.pe.

De antemano, agradezco su participación.

Firma del participante

ANEXO 3: Instrumentos

Escala de Carga de Trabajo

ECT

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

0	1	2	3	4	
Nunca	Raramente: algunas veces al año	A veces: algunas veces al mes	Frecuentemente: algunas veces por semana	Muy frecuentemente: todos los días	
1) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?	0	1	2	3	4
2) ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	0	1	2	3	4
3) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?	0	1	2	3	4
4) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	0	1	2	3	4
5) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	0	1	2	3	4
6) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	0	1	2	3	4

Cuestionario de Satisfacción S21/26

CUESTIONARIO. Indicaciones: A continuación, encontrará 26 enunciados, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda a su grado de acuerdo con la afirmación, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

0	1	2	3	4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1	Me gusta mi trabajo.	0	1	2	3	4
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	0	1	2	3	4
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	0	1	2	3	4
4	Mi salario me satisface.	0	1	2	3	4
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	0	1	2	3	4
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	0	1	2	3	4
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.	0	1	2	3	4
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	0	1	2	3	4
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	0	1	2	3	4
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.	0	1	2	3	4
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	0	1	2	3	4
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.	0	1	2	3	4
13	La supervisión que recibo es satisfactoria.	0	1	2	3	4
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple las leyes laborales.	0	1	2	3	4
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.	0	1	2	3	4
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	0	1	2	3	4
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.	0	1	2	3	4
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo.	0	1	2	3	4
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	0	1	2	3	4
20	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.	0	1	2	3	4
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	0	1	2	3	4
22	Estoy satisfecho del trabajo que realizo con mis compañeros.	0	1	2	3	4
23	Estoy satisfecho de los incentivos que me dan.	0	1	2	3	4
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	0	1	2	3	4
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	0	1	2	3	4
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.	0	1	2	3	4

ANEXO 4: Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Carga de trabajo	.161	124	.000
Satisfacción laboral	.194	124	.000

Nota. Sig. Bilateral =0.000 < 0.05, las variables no presentan normalidad

ANEXO 5: Análisis de consistencia

Instrumento	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Escala de Carga de Trabajo	6	.904

Nota. La Escala de Carga de Trabajo según Alfa de Cronbach ($\alpha=.904$) es confiable para su aplicación.

Instrumento	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Questionario de satisfacción S21/26	26	.910

Nota. El cuestionario de satisfacción S21/26 ($\alpha=.910$) es confiable para su aplicación.

ANEXO 6: Baremos de instrumentos

Escala de Stanones para la construcción de los niveles de las variables:

$X \pm 0.75$ (DE)

Leyenda:

X= media

DE= Desviación estándar

Escala de Carga de Trabajo

Niveles	Rango
Nivel bajo	0 – 7
Nivel medio	8 – 14
Nivel alto	15 – 24

Nota. Teniendo en cuenta la media ($x=10.04$), desviación estándar (DE=4.627)

Cuestionario de Satisfacción S21/26

Niveles	Rango
Nivel bajo	0 – 66
Nivel medio	67 – 82
Nivel alto	83 – 104

Nota. Teniendo en cuenta la media ($x=74.43$), desviación estándar (DE=10.604)

ANEXO 7: Permiso a los autores para la emplear los cuestionarios



MILUSCA SUSETI GARAY MIRANDA
sdominguezmpcs@gmail.com

3/8/2023



Estimado Sergio Domínguez,

Le saluda Milusca Garay Miranda, estudiante del décimo ciclo de la carrera de Psicología por la Universidad de San Martín de Porres. Me comunico a través de este medio para agradecer el aporte que ha brindado a la investigación, por ende, quisiera emplear el "Cuestionario de Satisfacción S21/26" en mi trabajo de investigación titulado "Carga de trabajo y Satisfacción laboral en una empresa privada de Chiclayo" para optar el grado de licenciada en Psicología.

Por ese motivo, desearía conocer su autorización para el uso del "Cuestionario de Satisfacción S21/26".

Sin otro motivo en particular, me despido cordialmente.

Saludos,

Milusca Garay Miranda.

RV: UTILIZACIÓN DE ESCALA DE CARGA DE TRABAJO



YANELA LIZETH REQUEJO ROMERO

Para: GUSTAVO ALEXIS CALDERON DE LA CRUZ



Jue 25/04/2024 12:40

De: YANELA LIZETH REQUEJO ROMERO

Enviado: martes, 9 de abril de 2024 12:28

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

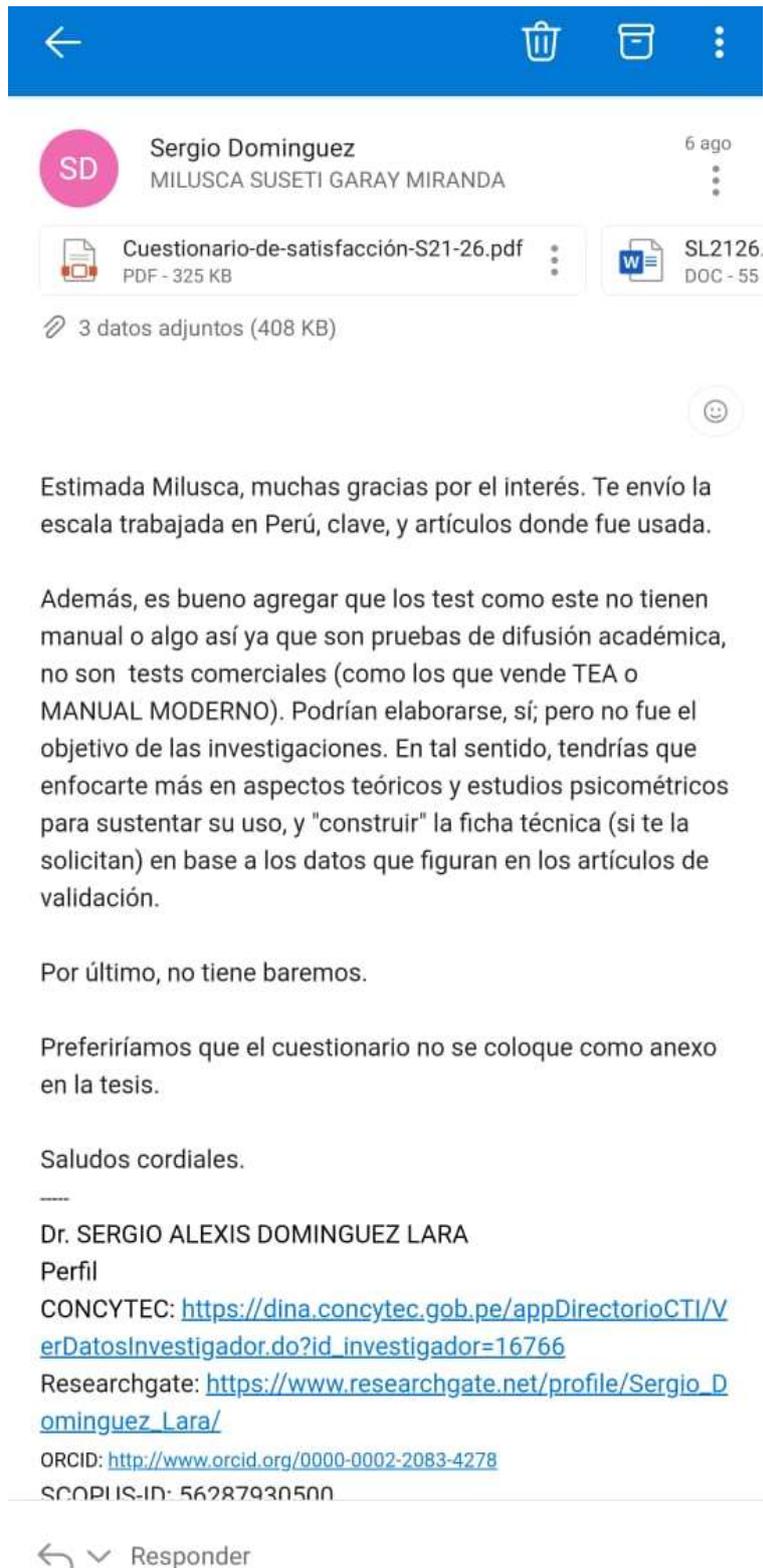
Asunto: UTILIZACIÓN DE ESCALA DE CARGA DE TRABAJO

Buenos tardes, le saluda Yanela Requejo Romero, graduada de la carrera de Psicología de la universidad de San Martín de Porres. Actualmente me encuentro realizando mi tesis de licenciatura para la cual he creído conveniente utilizar la Escala de Carga de Trabajo, la cual fue adaptada por usted. Por lo que me comunico para su aprobación en la utilización de dicho instrumento. Espero su pronta respuesta, de antemano gracias.

Responder

Reenviar

ANEXO 8: Aprobación para utilizar el instrumento



← [Iconos de acciones]

SD Sergio Dominguez
MILUSCA SUSETI GARAY MIRANDA 6 ago

Cuestionario-de-satisfacción-S21-26.pdf PDF - 325 KB

SL2126.DOC - 55

📎 3 datos adjuntos (408 KB)

😊

Estimada Milusca, muchas gracias por el interés. Te envío la escala trabajada en Perú, clave, y artículos donde fue usada.

Además, es bueno agregar que los test como este no tienen manual o algo así ya que son pruebas de difusión académica, no son tests comerciales (como los que vende TEA o MANUAL MODERNO). Podrían elaborarse, sí; pero no fue el objetivo de las investigaciones. En tal sentido, tendrías que enfocarte más en aspectos teóricos y estudios psicométricos para sustentar su uso, y "construir" la ficha técnica (si te la solicitan) en base a los datos que figuran en los artículos de validación.

Por último, no tiene baremos.

Preferiríamos que el cuestionario no se coloque como anexo en la tesis.

Saludos cordiales.

Dr. SERGIO ALEXIS DOMINGUEZ LARA
Perfil
CONCYTEC: https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=16766
Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Dominguez_Lara/
ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0002-2083-4278>
SCOPUS-ID: 56287930500

← ✓ Responder

ANEXO 9: Ficha sociodemográfica

FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1) Sexo:

Masculino

Femenino

2) Edad: _____

3) Estado civil:

Soltero(a)

Casado(a)

Divorciado(a)

Viudo(a)

Conviviente

4) Área de trabajo: _____

5) Tiempo de servicio: _____

ANEXO 10: Carta de autorización de la organización



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, 06 de setiembre del 2023

OFICIO N° 038-2023-NM-LAMBAYEQUE

Milusca Garay Miranda y Yanela Requejo Romero

Estudiante de la Universidad de San Martín de Porres

ASUNTO: SOLICITUD DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Presente. –

Es grato dirigirme a usted, a nombre de NiC Maish, organización sin fines de lucro especializada en promover iniciativas de bienestar con alto impacto a nivel emocional, social y comunitario, que moviliza recursos solidarios, capacidades individuales y propósitos colectivos hacia el desarrollo social; cuyo objetivo es contribuir en la reducción de las desigualdades sociales, promoviendo la participación ciudadana y el activismo profesional.

Es un gusto para nosotros saludarle y notificarle que su solicitud para el proyecto de investigación relacionado a "Carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo", ha sido **ACEPTADA**.

Quedamos a su disposición para cualquier información adicional que pueda requerirse.

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,


M. Eliza Nevado Sánchez
DIRECTORA EJECUTIVA
CENTRO DE EMPRENDIMIENTO
SOCIAL COMUNITARIO



Investiga

para reducir desigualdades.



922 851 768



hola@nicmaish.org



www.nicmaish.org

ANEXO 11: Organigrama de la organización

