



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL SOBRE LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR PRIVADO DE LIMA
METROPOLITANA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología**

**YAJAIRA JASMIN SOLANO ILIZARBE
(0000-0003-4907-7992)**

**Asesor:
Dr. Sergio Alexis Domínguez Lara
(0000-0002-2083-4278)**

**Lima- Perú
2021**

Agradecimiento

A Dios por protegerme a mí y a mis seres queridos en estos tiempos difíciles.

A mi madre Lourdes por motivarme a seguir desarrollándome profesionalmente, a mi hermano José por su apoyo.

A Jesús M. por su paciencia y comprensión.

A mi asesor, quien me guio y me orientó para llevar a cabo exitosamente esta investigación.

Finalmente, agradezco a mi familia materna que, aunque estén lejos, celebran mis logros.

Gracias a todos.

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la influencia de la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos pertenecientes a una empresa privada de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada 198 trabajadores (56.6% mujeres) y (43.4% varones) con edades comprendidas entre 18 y 48 años ($M=26$; $DE= 5.39$). Se utilizó la *Escala Carga de Trabajo* y el *Cuestionario de Satisfacción Laboral (S21/26)*. Los resultados evidencian que no existe una correlación entre carga de trabajo y la dimensión de satisfacción intrínseca ($r = -.073$; $p \leq .305$), lo mismo para la carga de trabajo y satisfacción con la supervisión ($r = .016$; $p \leq .825$), calidad de producción ($r = -.027$; $p \leq .706$) y la carga de trabajo y satisfacción con la participación ($r = .049$; $p \leq .490$). Se concluyó que, no existe una asociación entre la carga de trabajo y satisfacción laboral. Por lo tanto, tampoco existiría una influencia de la variable carga de trabajo sobre las dimensiones de la satisfacción laboral.

Palabras clave: *Carga de trabajo, satisfacción laboral y trabajadores administrativos*

Abstract

The objective of this study was to determine the influence of workload on job satisfaction in administrative workers belonging to a private company in Metropolitan Lima. The sample consisted of 198 workers (56.6% women) and (43.4% men) aged between 18 and 48 years ($M = 26$; $SD = 5.39$). The Workload Scale and the Job Satisfaction Questionnaire (S21 / 26) were used. The results show that there is no correlation between workload and the intrinsic satisfaction dimension ($r = - .073$; $p \leq .305$), the same for workload and satisfaction with supervision ($r = .016$; $p \leq .825$), production quality ($r = - .027$; $p \leq .706$) and workload and satisfaction with participation ($r = .049$; $p \leq .490$). It was concluded that there is no association between workload and job satisfaction. Therefore, there would not be an influence of the workload variable on the dimensions of job satisfaction either.

Keywords: Workload, job satisfaction, and administrative workers.

Introducción

A finales del año 2019 se evidenciaron una serie de casos atípicos de neumonía con origen desconocido en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China. Poco después el Centro de Prevención y Control de Enfermedades de China (CPCE) informó que se trataría de un tipo de Coronavirus (SARS-CoV-2) que produciría en los seres humanos un síndrome respiratorio severo agudo (Débora, 2020).

En enero del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) declararon a la COVID-19 como una “emergencia de salud pública de interés internacional”, posteriormente debido a la rápida propagación en diversos países informaron que se trataría de una pandemia y que cada estado obligatoriamente debería tomar medidas estratégicas preventivas para combatir la propagación del virus (OMS y OPS, 2020).

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020) la pandemia a causa de la COVID -19 no solo ha provocado muertes a nivel mundial si no también una pérdida de 34 millones de puestos de trabajo en América Latina y el Caribe. El desempleo trajo consigo una reducción de ingresos económicos e incluso nulos en trabajadores de los sectores de: turismo, comercio, construcción y entretenimiento quienes fueron los más afectados durante el inicio de la pandemia, de la misma forma se originó una desigualdad de oportunidad laborales lo que a su vez generó un incremento de la informalidad laboral (Weller, 2020).

Según el informe del Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2020) las cifras de los últimos meses del año 2019 demuestran que, en Lima Metropolitana la población económicamente activa (PEA) ascendía a 5 millones 378 mil 300 personas, sin embargo, tras el confinamiento por la pandemia de la COVID -19 en el país la cifra inicial se redujo a 2 millones 625 mil 300 personas, un 65,1% menos

comparado al trimestre anterior del 2020. Asimismo, el 24.5% del total de empresas suspendieron sus operaciones en Lima Metropolitana dando como resultado que el 53.7% de varones y 43.6% de mujeres estén en condición de desempleo.

La grave situación económica y laboral en el Perú provocó la disminución del ingreso promedio mensual de los trabajadores limeños en un 4.0% (220.9 soles) con estudios técnicos y 12.0% (326.0 soles) en personas con estudios universitarios (INEI, 2020). Se ha evidenciado también que a raíz de la pandemia originada por la COVID – 19 la demanda laboral se ha reducido específicamente para los trabajadores jóvenes sin experiencia, mujeres y adultos que no cuenten con capacitaciones en tecnología (OIT, 2020).

Es por ello que, para reactivar la economía del Perú, en mayo del 2020 se emitió el Decreto Legislativo N° 1505 que establece el retorno gradual del trabajo presencial, condicionado a protocolos y medidas de bioseguridad. Esto garantizaba el derecho a la salud, respeto de los derechos laborales y progreso social en los trabajadores que retornarían a sus empresas (Diario El Peruano, 2020).

El sector privado presentó dificultades para seguir operando en el país, uno de los factores fue debido a la poca infraestructura de telecomunicaciones la cual evidenció la brecha digital que tienen diversas empresas pequeñas y grandes. Es por tal motivo que, teniendo en cuenta las medidas sanitarias establecidas por el gobierno decidieron el retorno gradual presencial de los trabajadores (March, 2020).

A pesar de lo mencionado, la crisis sanitaria y económica siguió afectando a la mayoría de empresas es por ello que buscaron otras estrategias para sobrevivir en el mercado; según un estudio realizado por Factor Capital Humano (2020) , muchas organizaciones optaron por la reducción de personal con

el fin de minimizar costos .Sin embargo, la aplicación de esta estrategia evidenció que los trabajadores que continuaron laborando en las empresas se convirtieron en polifuncionales, es decir, empezaron a realizar funciones ajenas a las que fueron contratados para cubrir los puestos vacantes y anulados, provocando en ellos una carga de trabajo excesiva que, generalmente se produce por una inadecuada asignación y manejo de funciones así como también la falta de habilidades, competencias y conocimientos para llevar a cabo las nuevas tareas asignadas (Rivera,2017).

En ese mismo contexto las organizaciones tuvieron que realizar cambios ya sea en la forma de trabajo como en su estructura producto de las consecuencias negativas originadas por la COVID -19 sin embargo, los trabajadores no han sido ajenos de estos cambios pues surgieron problemáticas, una de ellas es la sobrecarga laboral (Usma, 2020).

Cuevas (2019) demostró mediante un estudio que los recursos humanos son de gran relevancia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de toda organización es por ello que, atribuye como importante a la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en una empresa, como es el caso de la carga de trabajo excesiva, que ciertamente influye de manera negativa en el desarrollo y desempeño profesional de un trabajador si lo padece.

Según Calderón et al. (2018) la carga de trabajo es resultado de la presión cognitiva, emocional y física producto de las exigencias de las tareas ejercidas en el trabajo, además es posible que existe prevalencia de una sobre otras, esto depende exclusivamente del tipo de trabajo que realiza el trabajador.

Alcayaga (2016) refiere también que, la carga de trabajo se presenta cuando el trabajador tiene que llevar a cabo determinadas funciones con base a estimaciones de tiempo por lo que al evidenciar esa presión por realizar dichas tareas podría percibir una sobrecarga de trabajo.

Hoy en día, los trabajadores no solo esperan un salario por su trabajo sino también condiciones laborales óptimas que les permitan desarrollar sus capacidades a fin de lograr un estado de bienestar, algunos factores psicosociales de riesgo como la carga de trabajo influyen de manera negativa en la satisfacción laboral produciendo en ellos un malestar a nivel psicológico, físico y conductual (Beltrán, 2014).

La carga de trabajo es considerada un factor psicosocial, y es de riesgo cuando logra afectar el bienestar físico, mental y social del trabajador lo cual influye significativamente en la ejecución de las tareas (Martín y Pérez, 1997, como se citó en Rivera, 2017). Algunos de los otros factores más comunes son: “Absentismo laboral, factores de la tarea, acciones correctivas sobre la tarea, autonomía y tiempo de trabajo” (Fernández, 2010, p.15).

The Interactive Training Advanced Computer Applications (ITACA) divide a la carga de trabajo en dos tipos las cuales son: Carga física de trabajo y carga mental de trabajo (ITACA, 2006). Es importante señalar que, en los trabajadores administrativos la carga de trabajo mental prevalece sobre la otra, esto generalmente es debido a que los trabajadores realizan determinadas funciones administrativas en un plazo de tiempo limitado y por ende procesan y manejan la información para llevar a cabo las tareas asignadas, sin embargo, existen factores que interfieren en su ejecución como el tiempo, la cantidad, dificultad y habilidades del trabajador (Rivera, 2017).

Los trabajadores de tipo administrativo realizan funciones como p. ej. redactar, archivar, revisar todo tipo de documentos, recopilar información, gestionar, tramitar documentos, actualizar y mantener al día los procedimientos, entre otros. Su perfil del puesto posee ciertas competencias imprescindibles tales como capacidad de organización, análisis y trabajo en equipo, aunque estas dependen de los requerimientos de cada empresa (Benítez ,2019).

Cabe mencionar también que los trabajadores del área administrativa utilizan en su mayoría procesos cognitivos lo cual implica la memoria a corto plazo, pensamiento, lenguaje, etc. Es decir, procesos menos operativos que requieran un esfuerzo físico (Guzmán et al., 2017) por ende, la mayor parte de su jornada laboral evidencian un nivel alto de atención y cuando esto supera la capacidad del trabajador se produce una carga laboral de tipo mental (Rivera, 2017).

Karasek y Theorell (1990) desarrollaron un modelo teórico que explica que las condiciones de trabajo no adecuadas tendrían efectos negativos en los trabajadores, tal es el caso de la carga de trabajo mental que sumado a un bajo control de las tareas laborales y un escaso apoyo de los compañeros, generará en primera instancia un estrés laboral seguido de una insatisfacción laboral, al mismo tiempo, se puede evidenciar a nivel organizacional una reducción de la productividad y compromiso hacia el trabajo.

O'Donnell y Eggemeier (1986) refieren que: el término de carga de trabajo, viene dada por la capacidad limitada que tiene el ser humano para realizar una tarea, la evidencia teórica de lo mencionado sería el procesamiento de la información. Cuando un trabajador presenta dificultad para realizar sus funciones aumenta sus recursos personales como habilidades, competencias técnicas y genéricas, por ende, si las demandas laborales sobrepasan la capacidad que tiene el trabajador para afrontarlas, producirá un posible estrés, disminución en su desempeño y en la satisfacción laboral.

Según Bolger et al. (1989) las consecuencias negativas que genera una carga de trabajo aborda en los aspectos psicológicos, fisiológicos, conductuales a corto, mediano y largo plazo que sin duda intervienen en el desempeño de los trabajadores y rendimiento laboral tanto en cantidad como en calidad.

Se evidencia que las consecuencias de la carga de trabajo varían en cada persona, por lo que depende del estilo de afrontamiento y la capacidad que tiene cada individuo para ejecutar la demanda laboral

que implica el puesto de trabajo. Es importante señalar que el ser humano posee una serie de capacidades que le permite realizar distintas actividades laborales, es por ello que, los efectos generados de una carga de trabajo excesiva dependen básicamente de la intensidad y duración del esfuerzo que realiza el trabajador (García, 2019).

Los factores determinantes en la carga mental de trabajo interactúan entre las exigencias o requerimientos que tiene el puesto laboral y la capacidad de respuesta del trabajador. Lo mencionado en primer lugar, hace referencia al contenido del trabajo, condiciones ambientales, aspectos psicosociales – organizativos y diseño del puesto mientras que, por parte del trabajador están los factores personales y condiciones extralaborales (Jaramillo, 2015).

Es importante mencionar que los trabajadores administrativos para poder llevar a cabo una tarea laboral activan procesos tales como la atención y concentración, sin embargo, el tiempo de duración se prolonga dependiendo de la cantidad de demanda laboral que exige el puesto, asimismo, existen ciertos factores organizacionales que estarían involucrados tales como tiempo de trabajo, ritmo y pausas (Luceño et al., 2008).

A lo largo de los años, las organizaciones han buscado maneras de retener a sus trabajadores por el costo que implica la rotación y el aprendizaje es por tal razón que, toman en cuenta aspectos como la satisfacción laboral, con el fin de brindarle no solo un salario que los motive a trabajar si no también un bienestar laboral que influya en la retención del personal (Gómez et al., 2008).

La medición y análisis de la carga de trabajo permite que una empresa pueda identificar la cantidad de horas no productivas de la jornada laboral incluso también indagar si la carga de trabajo de cada trabajador está dentro de un rango normal o está sobreestimado. La correcta asignación y organización de carga de trabajo en los trabajadores potencializa la productividad de los mismos

generando un mutuo beneficio, sin embargo, una inadecuada distribución de las tareas laborales desencadena un nivel bajo de satisfacción laboral (Salazar y Pantoja, 2019).

Según Peiró et al. (1984) la satisfacción laboral es “una actitud generalizada en relación al trabajo que tiene en cuenta a tres principales componentes: cognitiva, afectiva y comportamental”, (Como se citó en Domínguez et al., 2016, p.54) lo primero hace referencia a los pensamientos, creencias y apreciación que tiene un trabajador respecto a su trabajo mientras que, el componente afectivo se relaciona con los sentimientos, emociones producto de la evaluación del trabajo mismo la cual puede ser de carácter positivo o negativo. Por último, el componente comportamental que hace mención a la predisposición conductual o de intención que tiene un trabajador hacia su trabajo (Peiró et al., 1995).

Morales (1994) refiere que los tres componentes mencionados interactúan entre sí para la evaluación general del trabajo, sin embargo, es característico que los tres no influyan con la misma intensidad dado el hecho de que en algunos casos la satisfacción laboral es vista como una actitud afectiva hacia el trabajo por lo que se evidencia la predominancia de un componente sobre otros, como es el caso del componente afectivo (Como se citó en Peiró et al., 1995).

El constructo de satisfacción laboral tiene cuatro dimensiones: Satisfacción intrínseca, la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con la calidad de producción y la satisfacción con la participación (Meliá et al., 1990; Domínguez, et al., 2016). La primera hace referencia a la satisfacción que tiene el trabajador hacia el trabajo en sí mismo, las oportunidades de desarrollo que brinda la empresa, así como también las facilidades de realizar lo que le interesa y en lo que destaque más el trabajador (Meliá et al., 1990); *satisfacción con la supervisión*, es vista como una satisfacción percibida por los trabajadores en relación al apoyo, justicia e igualdad entre los miembros de la organización además es la percepción del trabajador sobre la cercanía y la frecuencia de control por parte de sus superiores (Meliá et al., 1990); *satisfacción con la calidad de producción*, hace mención a la percepción que

tiene el trabajador de los medios materiales en cantidad y calidad que la empresa le brinda para llevar a cabo su funciones y el logro de un mejor resultado en su trabajo; y por último *la satisfacción con la participación* la cual es explicada mediante la percepción que tiene el trabajador al recibir una formación o capacitación por parte de su empresa así como también la libertad para decidir diferentes aspectos relacionados a su trabajo (Meliá et al., 1990).

Para complementar lo mencionado acerca de la satisfacción laboral, Nadler et al. 1979 afirmaron que un trabajador se sentirá más motivado y satisfecho con su trabajo si cumple una serie de características principales las cuales son: Variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación. Todo ello explica la importancia que le asigna un trabajador a su trabajo y si es digno de realizarlo, además de la experiencia de responsabilidad la cual hace referencia a la percepción que tiene el trabajador de sus responsabilidades laborales, así como también el conocimiento de los resultados lo cual genera un grado de consciencia de la eficacia en la ejecución de las funciones (como se citó en Bonillo y Nieto, 2002).

Curo (2020) también encontró una relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos peruanos. Esto demuestra que la satisfacción laboral desempeña un rol relevante para las organizaciones y por consiguiente representa un elemento de gran utilidad.

Asimismo, numerosos estudios a lo largo de los años demostraron que un incremento en la satisfacción laboral evidencia una reducción del absentismo, mayor retención del talento humano y mejoras en los resultados empresariales (Gargallo, 2008).

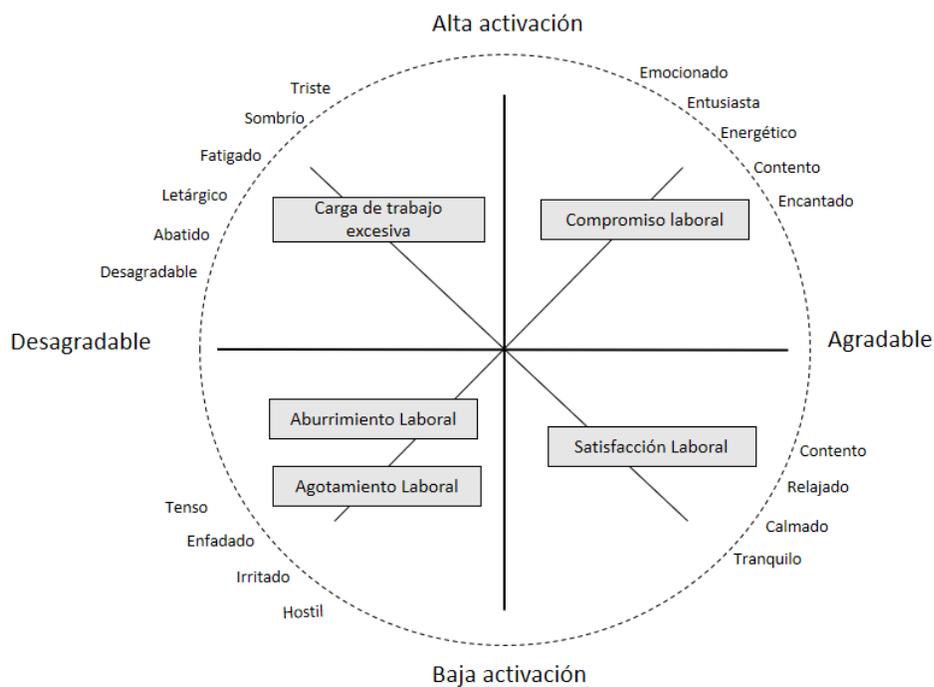
Porter y Steers (1973) refieren que un nivel bajo y constante de satisfacción laboral provocaría un abandono laboral de los trabajadores, es por ello que la satisfacción en el trabajo se considera como un factor de protección ante estos casos si se mantiene, además de generar beneficios a una empresa

como mayor productividad, menor rotación, competitividad, logro de los objetivos organizacionales y buen clima laboral.

Schaufeli y Salanova (2014) adaptaron un modelo del bienestar relacionado con el trabajo elaborado inicialmente por Rusell (1980) que explica medianamente la interacción de las variables de estudio como son la carga de trabajo y satisfacción laboral. La taxonomía muestra a dos dimensiones ortogonales que va desde la percepción desagradable hasta agradable y de la alta activación a la baja activación.

Figura 1

Modelo del bienestar relacionado con el trabajo



Nota: Se muestran cinco factores carga de trabajo excesiva, compromiso laboral, aburrimiento laboral, agotamiento y satisfacción laboral divididos en cuadrantes que va desde la alta activación a la baja activación en línea vertical; percepción desagradable y agradable en línea horizontal.

Las cuatro dimensiones fundamentales predicen el bienestar de los trabajadores, es decir, los trabajadores que padecen principalmente de los factores como carga de trabajo excesiva, agotamiento y aburrimiento en el trabajo son más propensos a sentir emociones negativas que a su vez genera insatisfacción, mientras que los trabajadores que experimentan principalmente emociones positivas muestran un mejor compromiso hacia su trabajo y su vez logran percibir una satisfacción laboral. Esta taxonomía nos permite diferenciar los tipos de bienestar de los trabajadores incluyendo la satisfacción laboral a partir de los estados positivos y negativos como la sobrecarga o exceso de trabajo (Schaufeli y Salanova, 2014).

Para un mejor entendimiento de las variables carga de trabajo y satisfacción laboral se procedió a realizar una revisión exhaustiva de investigaciones tanto a nivel nacional como internacional para proyectar un panorama acerca de cómo influye la variable carga de trabajo sobre la satisfacción laboral, a continuación, se muestran:

Inegbedion et al. (2020) realizaron una investigación con el objetivo de indagar hasta qué punto la percepción de los trabajadores sobre el equilibrio de la carga de trabajo influye en la satisfacción laboral. La muestra del estudio estuvo constituida por 764 trabajadores que fueron parte de 8 organizaciones multinacionales y dos universidades privadas de Nigeria ,436 varones y 328 mujeres. Se utilizó dos cuestionarios construidos por los autores basándose en un estudio de tipo *ad hoc*. Los resultados hallados fueron que la percepción de la carga de trabajo influye positiva y significativamente en la satisfacción del trabajador ($\beta=.49$; $p < .001$). En conclusión, los trabajadores suelen comparar su carga de trabajo con sus compañeros del mismo status o con un nivel de ingresos más alto y si perciben una mayor carga de trabajo se sienten insatisfechos; los autores proponen realizar estudios teniendo en cuenta el tipo y tamaño de empresa puesto que las culturas organizativas

y estructuras de gestión de las empresas multinacionales parecen diferir de lo que se obtiene en la mayoría de las empresas nacionales.

Priyandi et al. (2020) desarrollaron una investigación que estipuló como propósito determinar y analizar el efecto de la carga de trabajo y el desempeño laboral sobre la satisfacción laboral como variable interviniente. La muestra estuvo compuesta por 85 trabajadores (no se describe la muestra). Para analizar las variables se construyó un cuestionario utilizando la escala Likert *ad hoc*. Los resultados evidencian que la carga de trabajo tiene un efecto negativo y significativo en la satisfacción laboral ($\beta = -.283$; $p < .001$). Concluyeron que existirían trabajadores que estén menos motivados por trabajar a pesar de que recibieron ingresos adicionales. Esto se debe a que los beneficios proporcionados se distribuyen uniformemente a cada trabajador, pero los resultados laborales logrados por los trabajadores son diferentes, dando a conocer que los trabajadores que tienen un desempeño laboral en las categorías media y baja obtienen los mismos ingresos adicionales de trabajadores que tienen categorías de alto desempeño. Esto aumenta la falta de moral de los empleados para soportar mayor carga de trabajo.

Sudarsih y Supriyadi (2019) desarrollaron una investigación con el objetivo de examinar el efecto de la carga de trabajo y la disciplina laboral en el desempeño de los trabajadores utilizando la satisfacción laboral como variable mediadora. Los autores consideraron no tomar una muestra, sino analizar a toda la población de 43 trabajadores pertenecientes a una empresa ubicada en Indonesia. El 27.9% fueron varones mientras que el 72.1% eran mujeres, con respecto a las edades el rango de 20 a 25 años 13.9%, 26 a 30 años 39.5%, 31 a 35 años 34.8%, 36 a 40 años 11,6%. Para la medición de las variables los autores construyeron un cuestionario *ad hoc* además utilizaron la herramienta análisis de ruta. Los resultados muestran que la carga de trabajo tendría un efecto negativo significativo en la satisfacción laboral ($\beta = -.307$; $p < .035$). Concluyeron que una carga de trabajo excesiva produce una

disminución en la satisfacción laboral pues en efecto, los trabajadores tienen que gastar más energía y atención de las que normalmente deberían, además, se evidenció que la sobrecarga de trabajo podría ser provocada por los trabajadores que hacen un mal uso del tiempo laboral y esto a largo plazo afectaría significativamente su desempeño.

Tentama et al. (2019) desarrollaron una investigación con el objetivo primordial de examinar empíricamente el efecto del estrés laboral y la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral de los empleados. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores de la Universidad de Yogyakarta en Indonesia que estaban en condición de permanentes y habían trabajado durante al menos un año (no se describe la muestra). Se usó la Escala de Satisfacción Laboral (Smith et al., 1969), Escala de Estrés Laboral (Luthans, 1991), Carga de Trabajo de (Munandar, 2011). Los resultados evidencian que sí existe un efecto muy significativo de la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral ($\beta = .215$; $p < .01$). Concluyeron que la carga de trabajo es uno de los factores que pueden reducir la satisfacción laboral debido a que es el costo o la cantidad de energía gastada por las personas para lograr un cierto nivel de desempeño, esto surge por la interacción entre los requisitos de la tarea, las circunstancias en las que se realiza la tarea, las habilidades, así como también las percepciones individuales.

Parashakti et al. (2019) desarrollaron un estudio que tuvo como intención principal determinar el efecto de la carga de trabajo, el entorno laboral y el desarrollo profesional en la satisfacción laboral de los trabajadores. La muestra se constituía por 50 trabajadores pertenecientes al sector privado de una empresa de cafés llamada Sari Coffee Indonesia, fue un estudio de caso de la división de desarrollo de tiendas y contracciones del país. (No se describe la muestra). Se utilizó una encuesta creada por los autores de tipo *ad hoc*. Los resultados evidencian que la carga de trabajo tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral ($\beta = .478$; $p \geq .05$). Llegaron a la conclusión de que la

mayoría de trabajadores no aceptaban ser responsables de una mayor carga de trabajo más bien era cedido a los subordinados o trabajadores que continúan trabajando para obtener un mejor puesto o status dentro de la empresa, es por ello que en estos trabajadores una mayor carga de trabajo percibida incrementaba su satisfacción laboral.

Bagus y Ganesha (2019) realizaron una investigación que tuvo como finalidad analizar y explicar el papel mediador de la satisfacción laboral en la relación carga de trabajo sobre el desempeño de los trabajadores indonesios pertenecientes a una empresa de tratamiento de aguas residuales de Bali en Indonesia. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores (no se describe la muestra). Para la medición de las variables se utilizó cuestionarios y una entrevista ambas bajo el modelo de estudio *ad hoc*. El resultado obtenido fue que la carga de trabajo tiene una influencia negativa directa en la satisfacción laboral en ($\beta = -.939$; $p < .001$). El autor llegó a la conclusión de que la carga de trabajo tiene un efecto negativo y significativo sobre la satisfacción laboral, esto explica que los trabajadores se sienten más satisfechos con su trabajo cuando se les asigna menos carga de trabajo.

Askiyanto et al. (2018) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de determinar la influencia de la carga de trabajo, el estrés laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral. La muestra del estudio se constituyó por 125 trabajadores indonesios pertenecientes a la empresa BRI Life and Health Insurance of Malang (no se describe la muestra). Se utilizó un cuestionario *ad hoc*. Los resultados hallados fueron que la carga de trabajo tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral ($\beta = .553$; $p > .05$). Se concluyó que los trabajadores estarían frente a una situación de incertidumbre laboral por lo que una mayor carga de trabajo significa para ellos un futuro reconocimiento por parte de sus superiores además de percibirse como importantes para su empresa.

Ud-Din y Asif (2017) llevaron a cabo una investigación que consideró como fin principal indagar el impacto de la carga de trabajo, la remuneración y la recompensa psicológica en el desempeño laboral junto con el papel mediador de la satisfacción laboral. La muestra fue un total de 231 trabajadores del sector privado, el 60.6% fueron varones mientras que el 39.4% son mujeres. El 46.8% de los encuestados tenía menos de 25 años, el 32.5% tenía menos de 30 y más de 25, el 14.7% de los encuestados tenía menos de 35 y más de 30, el 3.5% de los encuestados tenía menos de 40 y más de 36 y el resto, el 2.6% tenía más de 40. Para la medición de las variables se usaron los siguientes cuestionarios Carga de trabajo (Higgins et al., 1992), Remuneración (Alam y Farid, 2011), Recompensa psicológica (De Gieter et al., 2010), Satisfacción laboral (Agho et al., 1992), Desempeño laboral (Podsakoff y Mackenzie, 1989). Los resultados evidencian que la carga de trabajo influye de forma significativa y positiva sobre la satisfacción laboral ($\beta = .24, p < .01$). Finalmente, concluyeron que la carga de trabajo tendría un impacto positivo en la satisfacción laboral, este resultado sería debido a que los trabajadores pertenecían al sector privado donde generalmente en la cultura organizacional se percibe que si un trabajador soporta una mayor carga de trabajo será más útil para la empresa percibiéndose, así como alguien importante de la organización.

Gashi (2014) efectuó una investigación a fin de examinar la relación entre la sobrecarga de trabajo como demanda de trabajo y la autonomía como recurso de trabajo con la satisfacción laboral, la intención de rotación y el compromiso organizacional. La muestra de estudio fue conformada por 150 trabajadores del país Kosovo, 100 pertenecían al sector privado mientras que cinco trabajaban en el sector público; del total 70 eran mujeres y 80 varones. Para la medición de las variables se utilizó un cuestionario general *ad hoc*. Los resultados evidenciaron que la sobrecarga de trabajo tendría un efecto negativo sobre la satisfacción laboral ($\beta = -.493; p < .001$). El autor concluyó que a medida que aumenta la sobrecarga de trabajo la satisfacción laboral disminuye por ende los trabajadores

comienzan a considerar la posibilidad de abandonar la organización por lo que la intención de rotación estaría precedida por la satisfacción laboral, asimismo, los trabajos con menor autonomía y demanda alta de sobrecarga laboral son los que generan mayor insatisfacción laboral.

En definitiva, los antecedentes descritos explican la influencia de la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral en distintas empresas. Cada estudio consideró diferentes instrumentos psicométricos a fin de analizar las variables ya mencionadas, sin embargo, se puede evidenciar la escasez de investigaciones en el medio peruano que analicen la carga de trabajo y como ésta influye en las dimensiones de la satisfacción laboral. Cabe mencionar también que, en su mayoría los estudios consideraron instrumentos *ad hoc* y no describieron a detalle la muestra.

De acuerdo con todo lo expuesto, se plantea como objetivo general determinar cómo influye la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de Lima Metropolitana. Por consiguiente, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Determinar cómo influye la Carga de Trabajo sobre la dimensión Satisfacción Intrínseca.
- Determinar cómo influye la Carga de Trabajo sobre la dimensión Satisfacción con la Supervisión.
- Determinar cómo influye la Carga de Trabajo sobre la dimensión Satisfacción con la Calidad de Producción.
- Determinar cómo influye la Carga de Trabajo sobre la dimensión Satisfacción con la Participación.

Justificación teórica

El presente estudio es importante a nivel teórico porque de acuerdo a la revisión de la literatura científica, respecto a las variables carga de trabajo y satisfacción laboral se encontró un escaso número de estudios publicados a nivel nacional que consideren ambas variables quizás debido a la falta de instrumentos psicométricos validados y confiables (Calderón et al., 2018) por lo que se pretende brindar

a la comunidad científica un aporte teórico sobre el tema en mención en un grupo poco estudiado los cuales son trabajadores administrativos, por lo que servirá como base para futuras investigaciones.

Desde un punto de vista práctico, cabe mencionar que los tiempos actuales en relación a las condiciones laborales son distintas que hace décadas, es por tal razón que el estudio toma en consideración estos cambios que están presentando hoy en día las organizaciones por la pandemia COVID – 19, para dar a conocer la importancia de los recursos humanos en una organización a partir de los resultados hallados, los cuales brindarán información relevante a las empresas para poder identificar uno de los factores de riesgo psicosocial como es la sobrecarga de trabajo y si esta, podría influir negativamente en la satisfacción laboral. Por lo tanto, esta investigación servirá de base para diseñar o mejorar políticas y procedimientos para implementar en el área de Salud y Seguridad Ocupacional fortaleciendo de esa manera el rol del psicólogo dentro de una organización.

Como hipótesis general de la presente investigación, se plantea que la carga de trabajo influya de forma negativa sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de Lima metropolitana. En cuanto a las hipótesis específicas se propone lo siguiente:

1. Existe una influencia negativa de la carga de trabajo sobre la dimensión satisfacción intrínseca.
2. Existe una influencia negativa de la carga de trabajo sobre la dimensión satisfacción con la Supervisión.
3. Existe una influencia negativa de la carga de trabajo sobre la dimensión satisfacción con la calidad de producción.
4. Existe una Influencia negativa de la carga de trabajo sobre la dimensión satisfacción con la participación.

Método

Tipo y objetivo de la investigación

La presente investigación utilizará una estrategia asociativa con un diseño predictivo para indagar la influencia de la variable predictora carga de trabajo sobre la variable criterio satisfacción laboral, asimismo, es transversal porque los datos serán recopilados en un tiempo determinado (Ato, López y Benavente, 2013).

Participantes

Para el cálculo de la muestra se utilizó el software G*Power 3.1.7 (Faul et al., 2007), la estimación muestral se basó en la magnitud del efecto esperada, error tipo I (alfa) y error tipo II (1- beta). Se consideró un poder estadístico de potencia .95 y una magnitud del efecto esperada de .05, se determinó que la muestra adecuada mínima es de 169087 trabajadores administrativos, sin embargo, se precisa que es poco viable llegar a esa cantidad de muestra por lo que solo se optará en recabar la mayor cantidad de muestra.

Se consideró como criterio de inclusión a trabajadores tanto varones como mujeres que laboren presencialmente en el área administrativa de una empresa privada con un tiempo mínimo de seis meses de permanencia, asimismo, se consideró las edades entre 18 y 50 años de edad.

Por otro lado, los criterios de exclusión fueron que pertenezcan a una empresa pública, trabajen en puestos de mayor predominancia operativa o mediante la modalidad de teletrabajo además de aquellos que no se encuentran dentro del territorio de Lima Metropolitana.

A partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017), la muestra estuvo constituida por 198 trabajadores entre varones (43.4%) y mujeres (56.6%), provenientes de una empresa privada de Lima Metropolitana, con edades que abarcan entre los 18 y 48 años ($M=26$; $DE= 5.39$), con respecto al estado civil se encontró que el (90.9%) son

solteros, casados (3.5%), conviviente (4.5%) y divorciado (1%). Además del total de participantes el (19.5%) afirmaron tener al menos un hijo mientras que (80.5%) refirieron que no. Asimismo, con respecto a la permanencia en el puesto de trabajo actual se halló un 2.57 años en promedio, el tiempo mínimo fue de 0.6 meses y el máximo 13 años. Se identificó que los trabajadores laboran solo 48 horas semanales (52.5%), menos de 48 horas semanales (4.5%) y más de 48 horas (42.9%). La situación laboral de los trabajadores fue que el (59.6%) tenía un contrato a plazo fijo mientras que el (40.4%) tenía un contrato indefinido. Se halló también datos con respecto al sueldo que percibe cada trabajador donde el (5.1%) del total percibe un sueldo menor a S/1000, De S/1000 a S/2500 (78%), entre S/2500 a S/3500 solo un (10.1%) y por último mayor a S/3500 (1.5%) de trabajadores.

Tabla 1

Distribución según jerarquía y tipo de trabajo

	Perú	
	n	%
Jerarquía de Trabajo		
Administrador	1	0.5 %
Administrador de redes	5	2.5 %
Analista	32	16.2 %
Asistente	91	46.0 %
Auxiliar	24	12.1 %
Coordinador	2	1.0 %
Gerente	3	1.5 %
Jefe	11	5.6 %
Practicante Profesional	5	2.5 %
Supervisor	21	10.6 %
Trabajadora Social	3	1.5 %
Administrador	1	0.5 %
Administrador de redes	5	2.5 %
Analista	32	16.2 %
Asistente	91	46.0 %
Área de Trabajo		

Administración	11	5.6 %
Calidad	6	3.0 %
Comercial	25	12.6 %
Legal	6	3.0 %
Logística	27	13.6 %
Producción	21	10.6 %
Salud	5	2.5 %
Transporte	3	1.5 %
Recursos humanos y SSOMA	5	2.5 %
Recursos Humanos	16	8.1 %
Tecnología de la Información	23	11.6 %
Finanzas/ Contabilidad	8	4.0 %
SSOMA (Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente)	7	3.5 %
Marketing / Publicidad	12	6.1 %
Ingeniería de vías	5	2.5 %
Ingeniería de Infraestructura	5	2.5 %
Empresa consultora	5	2.5 %
Hidrocarburos	2	1.0 %
Sistema Integrado de Gestión	1	0.5 %
Control de calidad	2	1.0 %
Seguridad Electrónica	3	1.5 %

Instrumentos

Para la recolección de datos de la variable carga de trabajo se utilizó la Escala de Carga de Trabajo (Gil, 2016) que fue validada en trabajadores peruanos por Calderón et al. (2018) (apéndice 3). La escala tiene un total de seis ítems con cinco opciones de respuesta que va desde 0 (Nunca) ,1 (Raramente: algunas veces al año), 2 (A veces: algunas veces al mes) 3 (Frecuentemente: algunas veces al día), 4 (Muy frecuentemente: todos los días). Los autores identificaron la representación del constructo mediante un análisis factorial confirmatorio para analizar la dimensionalidad de los ítems, los cuales fueron > 0.55 *Situaciones Duras* (ECT1) 0.721, *Hacer varias cosas* (ECT2) 0.618, *Complicarse en el trabajo* (ECT3) 0.623, *Relajado* (ECT4) 0.623, *Tiempo suficiente* (ECT5) 0.719, *Trabajo difícil* (ECT6) 0.567 y con una confiabilidad de $\alpha = .803$ (Calderón et al., 2018)

Para medir la variable de Satisfacción Laboral, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL) S21/26 (Meliá et al., 1990). La Escala fue validada por Domínguez et al. (2016) (apéndice 4) y está conformada por 26 ítems que están agrupados en cuatro dimensiones las cuales son: Satisfacción intrínseca que evalúa si el trabajador se siente satisfecho con las posibilidades que le brinda su trabajo de realizar las funciones en las que destaque así como también las oportunidades de desarrollo; la dimensión satisfacción con la supervisión indaga si la supervisión que recibe el trabajador es satisfactoria; la dimensión satisfacción con la calidad de producción evalúa si el trabajador se siente satisfecho con el trabajo que realiza a nivel individual y con sus compañeros y por último la dimensión satisfacción con participación analiza si el trabajador se siente satisfecho con la formación que recibe de su empresa. Los ítems de la Escala SL contienen opciones de respuesta en formato ordinal con 5 puntos (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de Acuerdo). Los autores Domínguez et al. (2016) obtuvieron la validez de la estructura interna a través de un análisis factorial confirmatoria encontrando que el instrumento se divide en cuatro factores que explican el 59.045% de la variabilidad de los puntajes. Asimismo, la confiabilidad de los factores fue satisfactoria: $\alpha = .878$ para satisfacción con la supervisión, $\alpha = .807$ para la subescala de satisfacción intrínseca, $\alpha = .785$ para la subescala de satisfacción con la calidad de producción y $\alpha = 0.757$ para la subescala de satisfacción con la participación

Procedimientos

Para llevar a cabo esta investigación, en primer lugar, se solicitó el permiso mediante un correo electrónico a los autores de los instrumentos adaptados para aplicarlos en la muestra, se obtuvo respuesta de ambos, así como también algunas recomendaciones. Una vez obtenidos los instrumentos, se elaboró el consentimiento informado y la ficha sociodemográfica; considerando

la situación actual la aplicación de lo mencionado se realizó únicamente de forma virtual mediante un formulario de Google para la prevención de contagio de la COVID -19. En cuanto a las consideraciones éticas cabe resaltar que, se brindó el consentimiento informado (apéndice 2) lo cual explica a detalle que la información obtenida es totalmente confidencial y solamente para fines académico, garantizando a la vez el anonimato y la participación voluntaria. También se dio a conocer los objetivos del estudio y la duración aproximada (20 minutos) asimismo, los datos de contacto como correo electrónico en caso tuvieran alguna consulta. Por último, se añade que no es posible conocer las respuestas de cada participante por lo que no habría una devolución de información, sin embargo, si tuvieran interés en conocer los resultados en general podrían solicitarlos mediante el correo electrónico brindado, Posterior a ello se adjuntó la ficha sociodemográfica y los dos instrumentos.

En primera instancia, el formulario se envió a usuarios de la plataforma LinkedIn la cual es la red social profesional más conocida a nivel mundial, se obtuvo un 70% del total de la muestra, sin embargo, para poder llegar a una mayor cantidad de participantes se envió las encuestas mediante redes sociales tales como Facebook y WhatsApp a las personas que posiblemente se encuentren trabajando en una empresa.

Por último, una vez obtenida las encuestas resueltas de los participantes, se procedió a descargarlos del formulario de Google y pasarlos al Excel, se hizo la depuración de datos de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión posterior a ello, se importó al Jamovi versión 1.2 (The Jamovi Project, 2020) para el proceso de análisis estadístico.

Análisis de datos

En lo concerniente al análisis estadístico, se empleó el programa Jamovi versión 1.2 (The Jamovi Project, 2020). Primero se realizó un análisis descriptivo de los datos, después se estableció la confiabilidad a través de las magnitudes del *coeficiente alfa* (α) según Ponderotto y Ruckdeschel (2007) reportan que si la muestra es > 100 personas y el cuestionario contiene un número total de ítems ≤ 6 por cada dimensión, el valor mínimo aceptable es .65 para fines académicos, los cuales serán considerados para la presente investigación.

Anterior al análisis de regresión lineal se procedió a la estimación de los supuestos de la linealidad, posteriormente se llevó a cabo el análisis de la distribución de las variables (+/- 3) De Winter et al. (2016), los resultados evidencian un normalidad en los datos por lo que se considera al estadístico R de Pearson para explorar seguidamente la correlación entre carga de trabajo y las dimensiones de satisfacción laboral asimismo, se consideró a la magnitud del efecto (ME) $r < .20$ como insignificante, baja entre .20 y .50, moderada entre .50 y .80 y fuerte cuando es mayor a .80 (Ferguson, 2009). También se analizó con la magnitud del estadístico de Durbin-Watson, considerando como aceptable los valores entre 1.5 y 2.5; finalmente, la información sobre la multicolinealidad se obtuvo con los indicadores de tolerancia al considerar aceptables valores mayores que .10, y el factor de inflación de varianza (FIV) al considerar aceptables valores menores que 10 (Vilá et al., 2019).

Finalmente, se realizó el análisis de regresión lineal para el contraste de las hipótesis específicas, es decir, la influencia de la variable carga de trabajo sobre las dimensiones de satisfacción laboral. Se consideró un R^2 insignificante (valores menores de .04), bajo (entre .04 y .25), moderado (entre .25 y .64) y fuerte (mayores que .64), de igual forma, para la beta estandarizada se consideró un β insignificante (valores menores a .20), bajo (entre .20 y .50), moderado (entre .50 y .80) y fuerte (mayores que .80) (Ferguson, 2009). Por último, la hipótesis general se evaluó a partir de los hallazgos

de las hipótesis específicas dado que no es posible hacerlo de manera directa por la naturaleza multidimensional de la escala Satisfacción Laboral.

Resultados

Análisis descriptivos y de confiabilidad

Los indicadores de confiabilidad (α) para la variable carga de trabajo fue ($\alpha = .705$) moderado, para las dimensiones de satisfacción laboral: Satisfacción con la supervisión ($\alpha = .809$) y satisfacción con la participación ($\alpha = .882$) fueron excelente mientras que para la satisfacción intrínseca ($\alpha = .799$) se consideró como bueno y moderado para la satisfacción con la calidad de producción ($\alpha = .729$). (tabla 2)

Tabla 2

Análisis descriptivo de la dimensión de Carga de Trabajo y dimensiones de Satisfacción Laboral

	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>g₁</i>	<i>g₂</i>	α
Carga de trabajo	13.8	3.44	-.150	-.873	.705
Satisfacción intrínseca	14.1	3.0	-.001	-.430	.799
Satisfacción con la supervisión.	14.1	3.09	.032	-.396	.809
Satisfacción con la calidad de producción.	11	2.35	.046	.260	.729
Satisfacción con la participación	17	3.82	-.027	-.255	.882

Nota: M = Media; DE = desviación estándar; g₁ = asimetría; g₂ = curtosis; α = alfa de Cronbach

Evaluación de los supuestos

En lo que corresponde a los supuestos de linealidad, se aprecia una aproximación a la normalidad evidenciado en las magnitudes de asimetría y curtosis un rango razonable, es decir se encuentra dentro de los parámetros (+/-3) (tabla 2). Se encontró una correlación inversa estadísticamente no significativa entre carga de trabajo y satisfacción intrínseca ($r = - .073$; $p \leq .305$), por otro lado se halló una correlación positiva estadísticamente no significativa entre carga de trabajo y satisfacción con la supervisión ($r = .016$; $p \leq .825$) se evidencia también una correlación inversa no significativa entre carga de trabajo y satisfacción con la calidad de producción ($r = - .027$; $p \leq .706$), por último se halló una correlación positiva estadísticamente no significativa entre carga de trabajo y satisfacción con la participación ($r = .049$; $p \leq .490$). Con respecto a la magnitud del estadístico de Durbin-Watson, se considera (1.93) como aceptable además de, una ausencia de multicolinealidad en vista de los valores para satisfacción intrínseca (Tolerancia= .188, FIV =5.31), satisfacción con la Supervisión (Tolerancia= .210, FIV =4.77), satisfacción con la calidad de producción (Tolerancia= .251, FIV= 3.99) y satisfacción con la participación (Tolerancia=.173, FIV = 5.78).

En conclusión, los resultados no cumplieron con el supuesto de linealidad debido a que los resultados no superaron los criterios mínimos por ende no es factible ejecutar la regresión lineal.

Discusión

Actualmente existe una crisis sanitaria que se originó por la COVID-19 la cual produjo un impacto negativo en el ámbito laboral, como la pérdida 1.1 millones de empleos formales en Lima Metropolitana (INEI, 2020), además se dio cambios en las estructuras organizacionales como la modalidad de trabajo y puestos que trajo consigo al mismo tiempo una reducción de personal masivo en las empresas, esto con el fin reducir costos para garantizar la seguridad de los fondos en plena crisis sanitaria y económica del Perú. Ante dicho panorama, se planteó como objetivo principal de esta investigación, determinar si la carga de trabajo influye significativamente en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de Lima Metropolitana.

Se planteó tal objetivo debido a que los trabajadores administrativos han sido parte de estos cambios pues las empresas reestructuraron los puestos de trabajo, para generar una mayor competitividad y productividad. Sin embargo, se evidenció que los cambios ya mencionados pudieron afectar en la satisfacción laboral de los trabajadores que aún continuaron trabajando, producto de una mayor carga de trabajo consecuencia de los puestos vacantes o de la inadecuada asignación y manejo de funciones por parte de la organización (Rivera, 2017).

A pesar de ello, los resultados obtenidos muestran que las variables de estudio ya mencionadas no poseen una asociación significativa por lo tanto se infiere que son independientes entre sí, es decir, las dimensiones de la satisfacción laboral no se relacionan con la carga de trabajo, por consiguiente, no se espera una influencia inversa de una variable sobre otra. Esto significa que la satisfacción laboral de los trabajadores evaluados no se ve alterada por una mayor cantidad de tareas asignadas o por los esfuerzos físicos o mentales que realicen. Por lo tanto, es posible que existan otros factores

que sí podrían ser influenciados en mayor medida por la carga de trabajo como p.ej. el desempeño laboral (O'Donnell y Eggemeier, 1986) y compromiso organizacional (Russell, 1980).

Las hipótesis planteadas en el presente estudio, no recibieron respaldo. Pese a ello es posible analizar los resultados hallados en términos de asociación. En cuanto a la primera hipótesis, se halló que la carga de trabajo no presenta una asociación significativa en la dimensión *satisfacción intrínseca*. Ante este panorama se infiere que es probable que los trabajadores estarían conformes con la cantidad de trabajo que perciben y a la vez con su trabajo en general. Además, que probablemente los cambios en su organización producidos por la pandemia no afectaron su satisfacción laboral.

De la misma forma, la segunda hipótesis refiere que no existe una asociación significativa entre la carga de trabajo y la dimensión *satisfacción con la supervisión*. Se ha visto que producto de la pandemia la comunicación horizontal subordinado – jefe se ha incrementado, así como también un mayor compañerismo laboral por lo que la carga de trabajo sería compartida entre los miembros si alguno de ellos enfermase o dejase de trabajar, esto a su vez produciría que los trabajadores se sientan satisfechos a pesar de tener o no una sobrecarga de trabajo puesto que, consideran que si están en una situación complicada en el trabajo tendrían el apoyo de sus compañeros.

En relación con la tercera hipótesis, se demuestra que no existe una asociación significativa entre la carga de trabajo y la dimensión *satisfacción con la calidad de producción*, se infiere que la carga de trabajo pudo haberse incrementado y afectado a una gran cantidad de trabajadores a causa de la alta rotación laboral que se dio a inicios de la pandemia sin embargo, los participantes que en su mayoría tienen más de dos años de permanencia en su organización,

estarían frente a un situación mucho más estable porque lograron adaptarse y enfrentar los cambios ocurridos en su empresa sin que se vea afectada su satisfacción laboral.

Por último, la cuarta hipótesis, demuestra que no existiría una asociación entre la *satisfacción con la participación*. La pandemia ha generado que las empresas optimicen sus procesos y puedan de esa manera brindar ya sea un mejor servicio o producto de calidad, ante esta exigencia los trabajadores tuvieron que laborar en equipo y posiblemente mejoraron la comunicación entre todos los miembros durante la pandemia, en este sentido, se evidencia que los participantes independientemente de si reciben o no una mayor carga de trabajo podrían sentirse satisfechos en esta dimensión.

Con respecto a los resultados hallados, se discute las diferencias de los antecedentes obtenidos, Dhyan et al. (2019) concluyeron que la carga de trabajo influye positivamente en la satisfacción laboral, en este estudio todos los trabajadores eran indonesios y pertenecían al sector privado sin embargo, se vio reflejado que buscaban asumir una mayor carga de trabajo con el objetivo de ascender a un mejor puesto o status dentro de la empresa, es decir una sobrecarga de trabajo percibida incrementaba su satisfacción laboral. De acuerdo a lo indagado, podemos hacer mención que la cultura de un país es de gran importancia en la medición de carga de trabajo, si bien es cierto un exceso de la misma se considera un riesgo para el trabajador, pero para ciertos países representaría una mejora de oportunidades laborales y salariales.

Por tal motivo es conveniente reconocer que los evaluados del presente estudio pertenecen a un contexto situacional de América Latina muy diferente a la muestra de los autores Askiyanto et al. (2018) y Ud- Din y Asif (2017), quienes evaluaron a trabajadores pertenecientes a Indonesia y Pakistán.

Meliá et al. (1990) y Domínguez et al. (2016) coinciden que un trabajador se sentirá más satisfecho con su trabajo si se le brinda oportunidades de desarrollo y de realizar funciones donde destaque sus habilidades. En contraste con los resultados hallados, la pandemia originada por la COVID – 19, produjo que los trabajadores estén más dispuestos a mantener su trabajo pese a experimentar condiciones psicosociales de riesgo no adecuadas en su organización como es la carga de trabajo excesiva, la cual para ellos posiblemente no supondría una desventaja sino más bien lo percibirían como una oportunidad para ascender a un mejor puesto demostrando sus capacidades en dicha situación laboral.

Es muy probable también que frente a una situación inestable o de incertidumbre como es la pandemia, los trabajadores prefieran conservar su trabajo a fin de obtener ingresos y percibir cierta estabilidad en sus vidas a tener que sobrellevar una crisis económica por lo que estarían dispuestos a adaptarse a las nuevas condiciones laborales que sus empresas les presentan.

Los autores Martin y Pérez (1997) consideran a los factores psicosociales como parte de las condiciones presentes en un ambiente laboral que podría afectar directa o indirectamente a los trabajadores (Como se citó en Rivera, 2017) en este sentido, la carga de trabajo es el factor psicosocial más común en una empresa (Fernández, 2010). Esto podría explicar el comportamiento de las variables de estudio, dicho de otro modo, los trabajadores del presente estudio ya estarían expuestos ante este tipo de situaciones por ende no habría una disminución de su satisfacción laboral. Se infiere también que dado el hecho de experimentar una crisis económica originada por la pandemia los trabajadores pudieron haber desarrollado un estilo de afrontamiento óptimo frente a un exceso de tareas laborales.

En contraste con los antecedentes, los resultados obtenidos difieren pues Inegbedion et al. (2020) halló que a menudo los trabajadores suelen comparar su carga de trabajo con otros trabajadores

del mismo status o con un nivel de ingresos más altos por lo que al percibir una mayor sobrecarga de trabajo y esta no sea la misma que su compañero de trabajo podrían sentir una insatisfacción laboral. Priyandi et al. (2020), explica también que los trabajadores que poseen menos ingresos difícilmente aceptarían una mayor carga de trabajo por lo que un aumento de sus tareas laborales influiría negativamente su satisfacción laboral. Un resultado similar fue hallado por Sudarsih y Supriyadi (2019) quienes afirman que la carga de trabajo excesiva produce una disminución en la satisfacción laboral debido a que los trabajadores tienen que gastar más energía y atención de las que normalmente deberían. Tentama et al. (2019) refuerzan lo hallado por los autores mencionados haciendo referencia a que la carga de trabajo sería uno de los factores que pueden reducir la satisfacción laboral. Inclusive Bagus y Ganesha (2019) afirman que los trabajadores se sienten más satisfechos con su trabajo cuando se les asigna menos carga de trabajo. Por último, Gashi (2014) reporta que a medida que aumenta la sobrecarga de trabajo la satisfacción laboral disminuye por ende los trabajadores comienzan a considerar la posibilidad de abandonar la organización por lo que la intención de rotación estaría precedida por la satisfacción laboral.

Por otro lado, se evidenció también que las consecuencias de la carga de trabajo mental puede variar en cada persona, por lo que depende básicamente del estilo de afrontamiento y capacidad que posee el trabajador para ejecutar la demanda laboral que supone el puesto (García, 2019), según la información respecto al tiempo de trabajo actual de los trabajadores se observa que tenían más de un año (15.7%), 2 años representaban el (13.1%) y 3 años (14.6%) del total de la muestra, esto podría reflejar que los trabajadores cuentan con mayor experiencia, así como también mejores capacidades desarrolladas para afrontar situaciones adversas en el trabajo como es la sobrecarga de trabajo sin que se vea afectaba su satisfacción laboral (Luceño et. al, 2006).

En definitiva, cabe señalar que el grupo muestral de los antecedentes obtenidos fueron conformados por trabajadores extranjeros pertenecientes en su mayoría al continente de Asia donde según la OIT (2018) existe un gran número de trabajadores mal remunerados y que trabajan más de 48 horas a la semana y también que casi uno de cada cinco trabajadores superaba las 60 horas semanales. En comparación con los hallazgos de este estudio, los trabajadores laboran solo 48 horas semanales (52.5%), menos de 48 horas semanales (4.5%) y más de 48 horas (42.9%), evidenciando así que más del 50% del total de la muestra labora las horas que se rigen según la ley de jornada de trabajo en el Perú. Esto explicaría las diferencias que existe en cuanto a la aplicación y el cumplimiento de legislación laboral de cada país.

Por medio del presente estudio, se brindará información relevante y actualizada a la comunidad científica sobre la variable carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos en un contexto de pandemia. Posiblemente contribuya a la realización de nuevos estudios de las variables ya mencionadas en el medio peruano, esto es importante puesto que, existen pocas investigaciones a nivel nacional.

También proporciona un mayor conocimiento y entendimiento sobre la interacción de las variables de estudio en el ámbito empresarial, facilitando de esa manera una base para realizar programas, capacitaciones o análisis orientados a mejorar el bienestar laboral de los trabajadores, destacando así el rol del psicólogo como socio estratégico de una organización (Salazar y Pantoja, 2019).

El presente estudio, tiene como fortaleza ser uno de los pioneros en abordar el estudio de las variables carga de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de Lima- Perú en tal sentido servirá como base para futuros estudios en contextos diferentes a la pandemia COVID -19.

No obstante, el presente estudio ha tenido limitaciones, una de ellas fue la modalidad de aplicación de los instrumentos, los cuales se aplicaron virtualmente por la COVID -19, esta situación no permitió controlar y verificar si el participante responde correctamente o si estuvieron expuestos frente a distractores que podrían influir en sus respuestas.

Es importante considerar también que al no tener investigaciones nacionales de la variable carga de trabajo con satisfacción laboral no es factible contrastar directamente los resultados hallados dado que el contexto situacional es distinto para cada país.

De la misma forma, el tamaño de la muestra también se vio limitada a causa de la baja intención de participación voluntaria, así como también cierta desconfianza de los participantes para responder preguntas por internet y que estén relacionadas a su ámbito laboral.

Se podría evidenciar también una posible deseabilidad social moderada dado el hecho de que las variables están relacionadas al contexto de trabajo y se infiere que muchos trabajadores podrían haber respondido los cuestionarios a fin de mostrar una imagen favorable de sí mismos, ante diversas situaciones en su entorno laboral.

En conclusión, los resultados evidenciaron que no existe una asociación entre la variable carga de trabajo y las dimensiones de la satisfacción laboral. Por lo tanto, tampoco existiría una influencia de la variable carga de trabajo sobre las dimensiones de la satisfacción laboral.

Se recomienda para futuros estudios considerar una muestra más representativa, es decir que la muestra esté constituida por trabajadores de una sola empresa, puesto que, cada organización desarrolla procesos distintos, así como también diversos factores de riesgo psicosocial entre ellos la carga de trabajo excesiva. También se propone investigar ambas variables en estudios con

diseños descriptivos para obtener más información y presencia de ambas variables en el contexto peruano.

Por último, se sugiere, realizar estudios adicionales en una muestra de trabajadores administrativos con modalidad de trabajo remoto para contrastar los resultados hallados en esta investigación. Además, considerar la variable carga de trabajo con otras variables criterio como p. ej. estrés laboral (Karasek y Theorell, 1990), compromiso organización (Rusell, 1980) y desempeño laboral (Cuevas, 2020) a fin de indagar en cuál de ellas tendría un mayor impacto.

Referencias bibliográficas

- Askiyanto, M., Eko, B., & Suharto, S. (2018). The Effect of Workload, Work Stress and Organizational Climate on Turnover Intention with Work Satisfaction as an Intervening variable. *European Journal of Business and Management*, 10(12), 61 -70.
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales De Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Alcalaya, A. (2016, 23, mayo). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Bagus, N., & Ganesha, A. (2019). The effect of workloads on employee performance with job satisfaction as a mediation variable. *Journal of Business Management and Economic Research*, 3(8), 40-49. <https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.147>
- Beltran, P. (2014). La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral [Material Inédito]. Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Benítez, Y. (2019). *Personal administrativo: ¿Qué funciones o tareas desempeñan?* Qualitytemporal.com. <https://www.qualitytemporal.com/blog/personal-administrativo-funciones-y-tareas/>
- Bolger, N., De Longis, A., Kessler, R., & Schilling, E. (1989). Effects of daily stress of negative mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(5), 808-818. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.5.808>
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo: Revista iberoamericana de relaciones laborales*, 11(1), 189 -200.
- Corrales, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y su posible incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de una mediana empresa [Tesis de Maestría, Universidad SEK] Repositorio Digital Universidad SEK. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1343>

- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., & Jiménez, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Revista de Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123 -127. <https://doi/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Domínguez, S., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Psicología de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa*, 7, 51 - 67.
- Cuevas, A. T. (2019). La realidad de la carga laboral mental como factor de riesgo psicosocial en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://hdl.handle.net/10882/9730>
- Curo, W. (2020). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Trabajadores Administrativos y de Tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Trujillo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57041>
- Débora, L. (2020) Capacidad de respuesta frente a la pandemia de COVID-19 en América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 44(7), 1-8. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.109>
- De Winter, J. C. F., Gosling, S. D., & Potter, J. (2016). Comparing the Pearson and Spearman correlation coefficients across distributions and sample sizes: A tutorial using simulations and empirical data. *Psychological Methods*, 21(3), 273–290. <https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fmet0000079>
- Decreto Legislativo N° 1505. Diario el Peruano. (12 de mayo). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-temporales-excepci-decreto-legislativo-n-1505-1866220-6/>
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A., & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39, 175-191. <https://doi.org/10.3758/BF03193146>
- Factor Capital Humano. (2020, 13 de abril). *Coronavirus y trabajo: 63% de empresas despedirá personal para reducir costos*. El Economista. <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/coronavirus-y-trabajo-63-de-empresas-despedira-personal-para-reducir-costos/2020/04/>

- Ferguson, C. J. (2009). An effect size primer: A guide for clinicians and researchers. *Professional Psychology: Journal of Research Practice*, 40(5), 532–538. <https://doi.org/10.1037/a0015808>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario.
- Gashi, M. (2014). The influence of work overload and autonomy on job satisfaction, organizational commitment and turnover intent: the case of Kosovo [Tesis de Maestría inédita]. Tilburg University.
- García, D. (2019). Relación de la carga mental de trabajo con satisfacción laboral y bienestar subjetivo [Tesis de Maestría, Universidad de la Laguna]. RIULL Repositorio Institucional. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/17314>
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. [Material Inédito]. Universidad, Sociedad y Mercados Globales.
- Gil, P. R. (2016). La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 19 (2), 86-94. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2016.19.02.2>.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5th ed.). Pearson-Prentice Hall.
- González, E., & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factores de riesgo de estrés en trabajadores de la industria eléctrica. *Revista latinoamericana de psicología*. 388(2), 259-270.
- Guzmán, M., Águila, Y., & Olivera, I. (2017). Las habilidades cognitivas en el profesional de la Información desde la perspectiva de proyectos y asociaciones internacionales. *Investigación bibliotecológica*, 31 (71), 201-218. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57816>.
- The Interactive Training Advanced Computer Applications (2006). *Prevención de riesgos derivados de la organización y la carga de trabajo*. Dummies.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana Trimestre móvil: noviembre- diciembre 2019- enero 2020. (Informe técnico 2, 1- 79). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_mercado-laboral-nov-dic-2019-ene-2020.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana trimestre móvil: abril- mayo- junio 2020. (Informe técnico 7, 1- 79). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/07-informe-tecnico-n07_mercado-laboral-abr.-May.-Jun.%202020.pdf
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*,6(1), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Jaramillo, J. (2015). Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil [Tesis de Maestría Inédita]. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- The jamovi project (2020). Jamovi. (Versión 1.2). <https://www.jamovi.org>.
- Luceño, L., Martín, J., & Jaén, M. (2008). Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 7(2), 111-129.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and reconstruction of working life*. Basic Books.
- MARSH (2020). *Estudio de Retorno Laboral y la Nueva Normalidad*. MARSH & MCLENNAN COMPANIES. <https://coronavirus.marsh.com/mx/es/insights/research-and-briefings/labor-return-study-and-the-new-normality.html>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- 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(1/2), 25-39.
- Morales, P. (2012). Correlación y regresión, simple y múltiple [Material Inédito]. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España. <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Regresion.pdf>
- O'Donnell, R., & Eggemeier, T. (1986). Workload assessment methodology. En K. Boff., L. Kaufman., & J. Thomas (Eds.), *Handbook of perception and human performance* (2nd ed., Vol.2, pp. 1-43). Wiley Interscience.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2020). Actualización Epidemiológica: Nuevo coronavirus (COVID-19). *Revista de la Organización Panamericana de la Salud*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=51758-14-de-febrero-de-2020-nuevo-coronavirus-covid-19-actualizacion-epidemiologica-1&category_slug=2020-alertas-epidemiologicas&Itemid=270&lang=es
- Organización Internacional de Trabajo. (2020) Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19. *Revista de la Organización Internacional de Trabajo*. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_756717/lang-es/index.htm#:~:text=Las%20%C3%BAltimas%20estimaciones%20dan%20cuenta,mundial%20%2011%2C7%25
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro. *Conferencia Internacional del Trabajo*. https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/previous-sessions/107/reports/reports-to-the-conference/WCMS_618490/lang-es/index.htm
- Priyandi, R., Ginting, P., & Absah, Y. (2020). The Effect of Work Load, Discipline and Employee Income of Employees on Aparature Performance Civil Country through Work Satisfaction as an Intervening Variable on Medan Education Department. *International Journal of Research and Review*, 7(1), 372-383.

- Parashakti, R., Juniarti, S., & Khotimah, S. (2019). The effect of workload, work environment, career development on employee job satisfaction on pt. sari coffee Indonesia, Tbk. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 1(1), 44–54. <https://doi.org/10.31933/DIJEMSS>
- Peiró, J., Gonzales, V., Bravo, M., & Zurriaga, R. (1995). La Medida de la Satisfacción Laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1(3), 231-253.
- Ponterotto, J G., & Ruckdeschel, D E. (2007). An overview of coefficient alpha and a reliability matrix for estimating adequacy of internal consistency coefficients with psychological research measures. *Percept Mot Skills*, 105(3/1), 997 -1014. <https://doi.org/10.2466/pms.105.3.997-1014>
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151–176. <https://doi.org/10.1037/h0034829>
- Rivera, A. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16216>
- Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1161–1178.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2014). Burnout, Boredom and Engagement in the Workplace. En M.C, Peeters., & J, Jonge., & T. T, Taris. (Eds.), *An introduction to contemporary work psychology* (1rd ed., Vol. 1, pp. 293-320). John Wiley & Sons.
- Sudarsih, S., & Supriyadi, S. (2019). The Role of Workload and Work Discipline in Improving Job Satisfaction and Performance of Outsourcing Employees. *International Journal of Scientific Research and Management*, 7(10), 1375-1383. <https://doi.org/10.18535/ijprm/v7i10.em03>
- Salazar, J., & Pantoja, M. (2019). Relación entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral. *Academia Journals*, 11(9), 3204- 3209.

- Tentama, F., Rahmawati, P., & Muhopilah, P. (2019). The Effect and Implications of Work Stress and Workload on Job Satisfaction. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(11), 2498 -2502.
- The jamovi project (2020). jamovi. (Version 1.2) [Computer Software]. <https://www.jamovi.org>
- Ud- Din, R., & Asif, M. (2017). Does Job Satisfaction Mediate the Relationship of Workload, Remuneration and Psychological Reward with Job Performance? *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(9), 63 – 79.
- Usma, Y. (2020). El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/28446>
- Vilá, R., Torrado, M. & Reguant, M. (2019). Análisis de regresión lineal múltiple con SPSS: un ejemplo práctico. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1–10. <http://doi.org/10.1344/reire2019.12.222704>
- Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. [Material Inédito]. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Apéndice 1

Ficha sociodemográfica

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

<p>Sexo</p> <p><input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer</p> <p>Nacionalidad</p> <p><input type="checkbox"/> Peruana <input type="checkbox"/> Otra...</p> <p>En caso usted sea de otra nacionalidad, ¿Cuánto tiempo lleva residiendo en el Perú? años / meses</p> <p>_____</p>	<p>Estado Civil</p> <p><input type="checkbox"/> Soltero (a) <input type="checkbox"/> Casado (a) <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Divorciado/ Separado (a)</p> <p>¿Tiene hijos?</p> <p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>En caso haya marcado "Si" ¿Cuántos hijos tiene?</p> <p>_____</p>	<p>Último grado académico culminado</p> <p><input type="checkbox"/> Secundaria completa <input type="checkbox"/> Técnico Superior de Pregrado <input type="checkbox"/> Estudios de Postgrado <input type="checkbox"/> Otra _____</p> <p>Actualmente trabaja en una empresa del sector</p> <p><input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Privado</p>	<p>El sueldo mensual (en bruto) que percibe se encuentran en:</p> <p><input type="checkbox"/> Menos de S/1000 <input type="checkbox"/> S/1000 a S/2500 <input type="checkbox"/> S/2500 a S/3500 <input type="checkbox"/> S/3500 a S/4500 <input type="checkbox"/> Mayor a S/4500</p>
<p>Jerarquía de trabajo actual en su empresa</p> <p><input type="checkbox"/> Practicante <input type="checkbox"/> Auxiliar <input type="checkbox"/> Asistente <input type="checkbox"/> Analista <input type="checkbox"/> Jefe <input type="checkbox"/> Supervisor <input type="checkbox"/> Jefe Gerente <input type="checkbox"/> Otra _____</p>	<p>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en su actual empresa? años y meses</p> <p>_____</p> <p>Modalidad de trabajo es:</p> <p><input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Mixto remoto y presencial <input type="checkbox"/> Solo Trabajo remoto</p>	<p>Área de trabajo</p> <p><input type="checkbox"/> Recursos Humanos <input type="checkbox"/> Tecnología de la Información <input type="checkbox"/> Finanzas / Contabilidad <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Logística <input type="checkbox"/> Legal <input type="checkbox"/> SSOMA (Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente) <input type="checkbox"/> Marketing / Publicidad <input type="checkbox"/> Otra _____</p>	

Apéndice 2

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRABAJADOR

Estimado colaborador (a)

La presente investigación es realizada por Yajaira Jasmin Solano Ilizarbe Bachiller en Psicología Organizacional de la Universidad San Ignacio de Loyola como parte de un proyecto de tesis titulado: Influencia de la carga de laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de lima metropolitana.

El objetivo de presente estudio es indagar la influencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos. En este sentido, su participación es fundamental la cual es estrictamente voluntaria y anónima, garantizándole que los datos recolectados serán únicamente utilizados con fines académicos, salvaguardando la integridad del contenido brindado y la confidencialidad. Cabe resaltar que la duración de la encuesta no será mayor a 20 minutos.

Su participación consiste en responder una serie de preguntas que a continuación se le presentará, recuerde que esta actividad es voluntaria y no habrá algún tipo de beneficio.

Si desea conocer acerca de los resultados del proyecto, puede enviar un mensaje a yajaira.solano@usil.pe

Teniendo en cuenta la información brindada, si usted está de acuerdo en participar, puede dar click al botón SIGUIENTE.