



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

**CARGA DE TRABAJO Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL
DURANTE LA PANDEMIA**

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

JAIDA LOZANO RODRIGUEZ

(0000-0002-6079-6384)

Asesor:

Mag. Jhonatan Steeven Baruch Navarro Loli

(0000-0001-6264-3157)

Lima – Perú

2022

Agradecimiento

En primer lugar, dar gracias a Dios por guiar mi camino esta coyuntura que venimos atravesando, por mantenerme con salud y con motivación para enfrentar este reto de mi titulación, el cual fue mi gran propósito para este año.

A mi madre por su apoyo incondicional en todo este proceso, quien día a día me brindó las fortalezas, siendo el principal soporte para lograr este objetivo. Además, por ser mi mayor inspiración y ejemplo de vida a seguir.

A mis asesores Jhonatan Navarro y Sergio Domínguez, quienes con sus conocimientos y experiencia en cada asesoría me guiaron en el desarrollo de mi tesis.

Al gerente de la empresa de Saneamiento Ambiental por su autorización y a todos los trabajadores que participaron en este estudio, quienes lo hicieron de forma voluntaria e incondicional; además de estar interesados en que la empresa se someta a una investigación para contribuir con el avance científico en el Perú.

Por último, agradecer mi casa estudiantil, la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), en concreto a la carrera de Psicología, por promover investigaciones en este campo y de esta manera contribuir a que los estudiantes adquieran mayor competencia académica y profesional; además, de una ampliación en investigaciones en el País.

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre *carga de trabajo* y *clima organizacional* en trabajadores de una empresa de Saneamiento Ambiental durante la pandemia. Se empleó una estrategia asociativa, predictiva de diseño correlacional simple. La muestra estuvo conformada por 110 trabajadores, quienes fueron evaluados mediante la Escala de Carga de Trabajo de la batería de pruebas de UNIPSICO y el Cuestionario de percepción de Clima Organizacional. Los resultados mostraron una correlación inversa entre la carga de trabajo y el clima organizacional ($r = -.272$). En cuanto a la correlación entre la carga de trabajo y los componentes de clima organizacional, se obtuvieron los siguientes hallazgos a favor de las hipótesis: carga de trabajo y estructura ($r = -.246$), responsabilidad ($r = -.247$), recompensa ($r = -.299$), estándares ($r = -.426$), conflicto ($r = -.226$), y en contra de la hipótesis, el componente identidad ($r = -.300$); además, no se encontró correlación entre la carga de trabajo y desafío ($r = .005$), relaciones ($r = .128$) y cooperación ($r = -.166$). En conclusión, existe una correlación inversa entre la carga de trabajo y el clima organizacional, este hallazgo apoya el modelo de Demanda – Recurso y podría servir para que las organizaciones tomen decisiones en función de reducir el impacto de la carga de trabajo mejorando el clima organizacional.

Palabras clave: *carga de trabajo, clima organizacional, trabajadores, saneamiento ambiental.*

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between workload and organizational climate in workers of an Environmental Sanitation company during the pandemic. Was used as an associative, predictive strategy of simple correlational design. This study consisted of 110 workers, who were evaluated using the Workload Scale of the UNIPSICO battery of tests and the Organizational Climate Perception Questionnaire. The results showed an inverse correlation between workload and organizational climate ($r = -.272$). Regarding the correlation between workload and organizational climate components, the following findings were obtained in favor of the hypotheses: workload and structure ($r = -.246$), responsibility ($r = -.247$), reward ($r = -.299$), standards ($r = -.426$), conflict ($r = -.226$), identity ($r = -.300$); furthermore, no correlation was found between workload and challenge ($r = .005$), relationships ($r = .128$) and cooperation ($r = -.166$). In conclusion, there is an inverse correlation between workload and organizational climate. This finding supports the Demand - Resource model and could help organizations make decisions based on reducing the impact of workload by improving the organizational climate.

Keywords: *workload, organizational climate, workers, environmental sanitation.*

Tabla de contenido

Introducción	1
Carga de trabajo	8
Clima Organizacional	11
Relación entre carga laboral y clima organizacional	14
Método	25
Tipo y diseño de investigación	25
Participantes	25
Instrumentos de recolección de información/ Mediciones	29
Procedimiento	32
Análisis de datos	33
Resultados	35
Análisis descriptivo	35
Análisis de correlación	36
Discusión	39
Referencias	48
Anexos	57

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de los participantes.	26
Tabla 2. Análisis descriptivos de las variables de estudio	35
Tabla 3. Análisis de correlación de pearson entre las variables de estudio	38

Introducción

Desde finales del 2019 existe una pandemia producto de una nueva enfermedad viral llamada COVID-19, la cual permanece aún en la actualidad (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020) y ha obligado a que gobiernos de todo el mundo adopten medidas para frenar los contagios entre sus ciudadanos, tales como la identificación de casos por medio de pruebas, los aislamientos y las limitaciones del contacto entre personas por medio de inmobilizaciones obligatorias (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2020). Pese a estos esfuerzos, la OMS (2021) reporta que hasta octubre del 2021 la pandemia ha provocado cerca de 4.8 millones de muertes a nivel mundial de las cuales 2.2 millones corresponden al continente americano y 190 mil al Perú, equivalente al 4% de todos los fallecidos en el mundo.

La COVID-19 no solo ha provocado un deterioro en la salud física de las personas sino también ha generado preocupación en la salud mental, ya que la COVID-19 trajo consigo un incremento en la atención de los servicios de salud psicológica. Además, aspectos como el duelo, el aislamiento, el miedo y la pérdida de ingresos económicos afectaron negativamente en la salud mental provocando un incremento de casos de delirios, agitaciones, accidentes cerebrovasculares, insomnio, ansiedad y estrés (OMS, 2020).

De igual forma, la pandemia ha provocado circunstancias de mayor riesgo psicosocial en las personas, como por ejemplo la dependencia a bebidas alcohólicas o sustancias de adicción, individuos que deambulan sin comida ni techo, personas que sienten soledad, personas con dificultad para entretenerse, personas que no tienen acceso a tecnología,

individuos que viven con violencia o aislados, personas obligadas a trabajar y con posibilidad de perder su empleo (Hernández, 2020).

En cuanto a las consecuencias sobre la salud mental en la población peruana, Sánchez et al. (2020) reportaron que entre un 20 y 25 % de una muestra de jóvenes y adultos peruanos evaluados durante el 2020 presentan indicadores significativamente altos de comportamientos psicosociales desajustados: 23.8% muestra desesperanza, 23.3% somatización, 22.5% temor, 21.2% ansiedad, 19.8% agresividad, 19.8% intolerancia, 18.5% desajuste familiar y 18.2% depresión. Cifras que son coherentes con los datos del Instituto Nacional de Salud Mental donde se reporta un incremento del 12% en número de atenciones realizadas durante el 2020 respecto al año 2019 (Ministerio de Salud [MINSA], 2021a). Asimismo, en un reporte preliminar, el MINSA (2021b) señala que hasta un 52.2% de limeños sufrieron de estrés producto de la pandemia de la COVID-19.

Por otro lado, como consecuencia de las medidas restrictivas para reducir los contagios se ha visto un deterioro en los indicadores económicos de la mayoría de países del mundo como la caída del Producto Bruto Interno (PBI) y el aumento de la tasa de desempleo (OECD, 2020). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) reportó la pérdida de 114 millones de empleos a nivel mundial durante el año 2020 y según análisis del World Bank Group (2020) 88 millones de personas habrían sido empujadas a la pobreza extrema a consecuencia del impacto económico que ha tenido la COVID-19 y esta cifra, según las peores predicciones, podrían crecer hasta los 115 millones de personas.

El impacto de la COVID-19 ha forzado a las empresas a tomar medidas para mantenerse pese a las medidas restrictivas impuestas, es así que según una encuesta realizada

por el World Bank Group (2020) a más de 100 mil empresas en 51 países de renta media y baja, se encontró que el 43% de las empresas otorgó licencias para los trabajadores, el 32% disminuyó las horas de trabajo, el 24% redujo el salario de sus empleados y el 19% realizó despidos.

En el Perú la pandemia también ha causado estragos a nivel económico que han sido evidenciados en los informes del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (MEF, 2020) donde se señalan que entre marzo y agosto del 2020 el PBI cayó en un 17,4% respecto al PBI obtenido durante los mismos meses del 2019. Por otro lado, se ha estimado que la pérdida de empleos formales durante el 2020 habría alcanzado la cifra de 1,5 millones (OIT, 2020a) y según Barrutia et al. (2021) las cifras negativas en los indicadores macroeconómicos del Perú responden a las severas medidas adoptadas por el gobierno para detener la propagación de la COVID-19, asimismo considera que la reducción de los ingresos por empleos se debería a que muchas empresas redujeron los sueldos para poder asumir los gastos provocados por la pandemia, además de que los ingresos por empleos se redujeron hasta en un 53% (OIT, 2020b) por las medidas restrictivas así como un desplazamiento del trabajo formal hacia la informalidad que ofrece condiciones de trabajo precarias y menores ingresos.

En el contexto nacional las medidas de emergencia declaradas por el Gobierno del Perú fueron prorrogadas hasta el 2021, y durante este periodo se impusieron inmovilizaciones sociales obligatorias que fueron levantándose gradualmente (United Nations International Childrens Emergency Fun [UNICEF], 2020). Estas inmovilizaciones llevaron al cese de la mayor parte de actividades económicas del país y de la administración pública (Jaramillo & Ñopo, 2020). Sin embargo, ciertas actividades económicas consideradas esenciales por su necesidad para atender la salud de las personas, mantener el orden público, proveer alimentos

y dar mantenimiento durante la crisis sanitaria debieron seguir operando pese a los toques de queda y pese a las recomendaciones de permanecer en casa, es así que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) crea una lista de actividades esenciales que incluyen a los servicios de abastecimiento de alimentos, medicinas, servicios financieros, servicios funerarios, gas, telecomunicaciones, energía eléctrica, servicio de agua, limpieza, recojo de residuos sólidos y saneamiento ambiental.

En particular, el rubro de saneamiento ambiental, considerado esencial, tiene entre sus actividades la desinfección de ambientes (MINSA, 2021), actividad que ha sido promovida por los comunicados de la OMS (2020), las CDC de los Estados Unidos (2020) y por comunicados del MINSA (2020) en los que se indica la necesidad de desinfectar los ambientes para evitar la propagación de la COVID-19. Por ende, las labores de los trabajadores del rubro de saneamiento ambiental no se detuvieron en ningún momento de la pandemia, por el contrario, los servicios de desinfección fueron requeridos con mayor frecuencia en lugares como hospitales, mercados, domicilios, morgues, penales y en las empresas que gradualmente fueron reactivándose como parte de los protocolos establecidos por el gobierno (El Comercio, 2020a, 2020b, 2020c, 2020d). En consecuencia, los trabajadores estuvieron expuestos al contacto con superficies y desechos producidos en ocasiones por personas enfermas o incluso fallecidas por la COVID-19, por lo que es relevante cuestionarse si el incremento de actividades y la exposición a peligros relacionados al contagio de la COVID-19 afectaron la salud mental y las relaciones de trabajo de los empleados de las empresas de saneamiento ambiental.

El trabajo ocupa gran parte de la vida de las personas, siendo una actividad fundamental para la existencia; no obstante, los procesos de la globalización en el ámbito

económico generan cambios en la gestión laboral con más exigencias referente a intensidad y rapidez en el trabajo (Robles et al., 2020) como estaría ocurriendo en esta pandemia y en particular en los trabajadores del rubro de saneamiento ambiental.

Por consiguiente, una elevada carga de trabajo genera un impacto negativo en la salud física, salud mental y en el desempeño laboral en los trabajadores (Calderón et al., 2018), por ejemplo las evidencias empíricas han señalado que tiene relación con el aumento de la presión arterial (Ilies et al., 2010), la angustia afectiva, el agotamiento emocional (Ali & Farooqi, 2014; Gil-Monte & García, 2008) y el estrés individual y organizativo (Erat et al., 2017). A nivel familiar y social, origina el conflicto de trabajo-familia (Patlán, 2013), y en lo laboral, tiene un efecto negativo en el absentismo en el trabajo (Van et al., 2016) desempeño laboral e intención de rotación (Bustamante, 2021; Patlán, 2013; Qureshi et al., 2013), la satisfacción laboral (Herminingsih & Kurniasih, 2018; Patlán, 2013;) y un aumento de comportamientos patológicos en el trabajo tales como el *mobbing* y discriminación (García & Osca, 2019). De igual forma, guarda relación negativa con el compromiso emocional (Erat et al., 2017), compromiso organizacional (Maxwell & Steele, 2003) y el clima organizacional (Kohan & Fathi, 2020).

Cabe señalar que la sobrecarga de trabajo influye negativamente en las relaciones interpersonales entre el trabajo, la familia y la sociedad (Aranda et al., 2015). Esto ocurre debido a que las empresas por querer disminuir los costos aumentan la carga de trabajo del personal, conllevando a padecer efectos negativos en aquellas personas que tienen más carga que otras (Universidad San Sebastián, 2016). Es por ello que la carga de trabajo ha de ser identificada, prevenida y enfrentada con antelación, ya que esto permite construir y exigir mejores condiciones de trabajo y prevenir enfermedades (Trindade, 2013).

Si bien por un lado la carga de trabajo elevada genera que los trabajadores busquen nuevas oportunidades de empleo donde se sientan saludables física y psicológicamente (Robles et al., 2020). Segredo (2013) señala que las relaciones sociales en el trabajo también impactan en el adecuado funcionamiento de la empresa y en el ambiente de trabajo, refiriéndose en particular al clima organizacional que hay en el trabajo y que define la situación laboral de los trabajadores.

De acuerdo a Méndez (2006) el clima organizacional es relevante en la gestión humana y durante los últimos años ha sido considerado como uno de los principales objetos de estudio en diversos sectores y tamaños de la organización con el fin de identificar el clima, empleando análisis, técnicas e interpretación metodológica para su medición, ya que es una de las variables que ha demostrado tener implicancias importantes en el ámbito de las organizaciones debido a que se relaciona positivamente con un fortalecimiento de la salud psicológica (Chiang et al., 2017), la satisfacción laboral (Arias & Arias, 2014), que también juega un rol importante en el desarrollo del trabajo en equipo (Aguilar, 2016) y orienta al trabajador al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales (Bañuelos, 2010, citado por Villanueva et al., 2017).

Por lo planteado anteriormente se puede decir que la carga de trabajo y clima organizacional impactan sobre la salud y desempeño de los trabajadores. Así también, Litwin y Stringer (1968, citados en Acosta & Venegas, 2010) el clima organizacional en las empresas se puede explicar mediante algunos componentes: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

En contexto internacional, autores como Kohan y Fathi (2020) a través de un estudio determinaron que la carga de trabajo guarda correlación negativa con la percepción del clima organizacional y justifican su hallazgo indicando que los empleados esperan experimentar un clima organizacional favorable y de apoyo que satisfaga sus necesidades; situación que no se podría alcanzar cuando se está bajo una carga de trabajo alta debido a que la carga de trabajo demanda recursos para completar las tareas que eventualmente excedería el apoyo externo disponible.

Este avance previo de la literatura ha permitido evidenciar una relación entre la variable Carga de Trabajo y Clima Organizacional. Sin embargo, actualmente tanto a nivel internacional como nacional existen pocas investigaciones referentes a estas variables, de aquí parte el interés por el estudio. Entonces, enfocándonos en la importancia de las variables Carga de Trabajo y Clima Organizacional en el ámbito laboral, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Existe relación entre carga de Trabajo y Clima Organizacional en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia de la COVID-19?

En tal sentido, la presente investigación pretende abordar la relación entre las variables carga de trabajo y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental ubicada en Lima, Perú. La cual no detuvo sus actividades presenciales durante la pandemia y donde los trabajadores experimentaron cambios en su carga de trabajo debido a los requerimientos de desinfecciones que se les hacía a esta empresa. Por lo que es válido preguntarse si los cambios en la carga de trabajo producidos durante la COVID-19 habrían afectado el clima organizacional en estos trabajadores del rubro de saneamiento ambiental. De encontrarse una relación entre ambas variables, este estudio aportaría evidencia empírica para respaldar la relación teórica entre la carga de trabajo y el clima

organizacional. De igual forma, referente a los hallazgos de este estudio y de corroborarse la relación entre ambas variables se obtendrían implicancias prácticas que ayudarían a mejorar la gestión de la carga de trabajo y clima organizacional dentro de la organización.

Carga de trabajo

No hay una definición común para carga de trabajo, ya que para Caplan y Jones (1975) se definen como la cantidad de rendimiento necesario para realizar un trabajo. Mientras que para Hart y Steveland (1998) se define como la relación percibida entre la cantidad de capacidad de procesamiento mental y los recursos necesarios para completar una tarea. De igual forma, para Hart (2006) la carga de trabajo se puede definir como el costo de realizar una tarea para un operador humano.

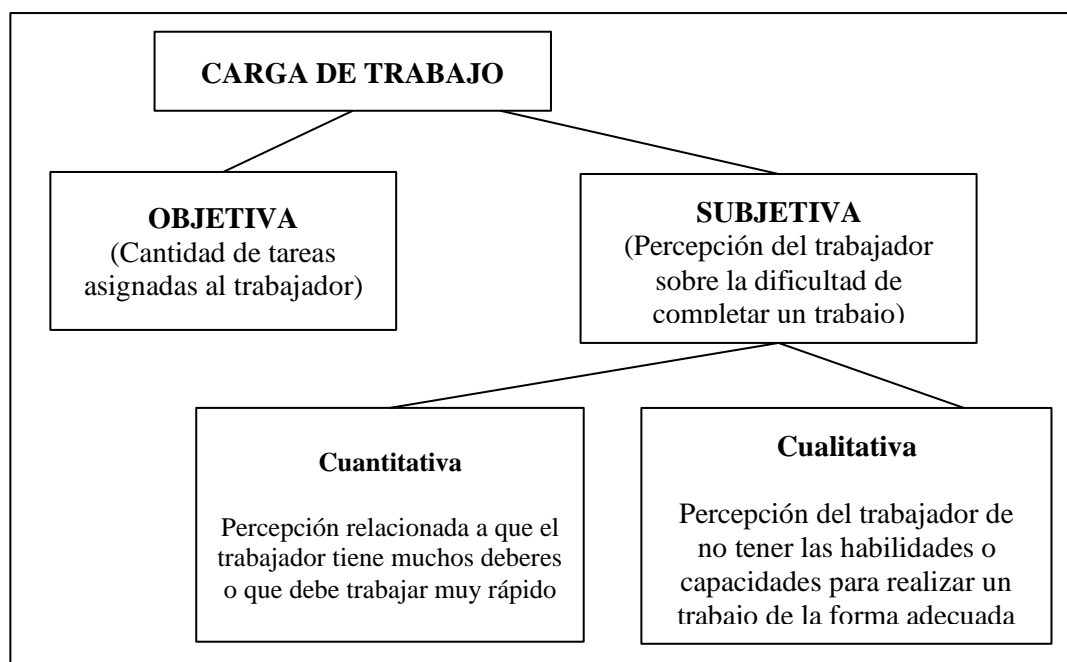
Para este estudio, con respecto a la variable carga de trabajo, se considera el *Modelo de Demanda-Recursos* planteado por Bakker y Demerouti (2007) donde la carga de trabajo representa un factor de riesgo de demanda, es decir que el trabajador requiere de un esfuerzo físico, psicológico, social u organizacional para completar una determinada labor y que está relacionado a costos fisiológicos y/o psicológicos, sin embargo, no es negativa en sí, ya que los efectos negativos en la salud física y psicológica de los trabajadores se manifiesta solo cuando la carga de trabajo llega a niveles elevados. Estos niveles altos de carga de trabajo también son denominados sobrecarga de trabajo y según Parasuraman et al. (1996) puede definirse como la magnitud percibida de la sensación de que hay demasiadas cosas que hacer y no hay suficiente tiempo para hacerlas.

En cuanto a la medición de la carga de trabajo, esta puede ser evaluada de forma objetiva o subjetiva según French y Caplan (1972), siendo la *carga de trabajo objetiva* la cantidad de trabajo que se le pide a un empleado que realice en una cantidad de tiempo determinada y la *carga subjetiva*, perspectiva considerada en la presente investigación, y que viene a ser la sensación de un empleado de que su trabajo es posible de realizar con facilidad o dificultad; y bajo esta perspectiva Elloy y Smith (2003) indican que se puede evaluar la *carga de trabajo cuantitativa*, es decir, sentimientos relacionados con la cantidad de trabajo, trabajar demasiado rápido, o sentir demasiada presión y en segunda instancia, la evaluación de la *carga de trabajo cualitativa*, es decir, la sensación de un empleado de no tener el tiempo para producir un trabajo de calidad o no tiene las habilidades para realizar las asignaciones.

(Ver figura 1).

Figura 1

Esquema de las formas de evaluar la Carga de Trabajo



Elaboración propia

LePine et al. (2005) señalan que la carga de trabajo puede clasificarse como un estresor de desafío, es decir, genera tensión y motivación en los trabajadores provocando un efecto positivo sobre el desempeño. Por otro lado, están los estresores clasificados de impedimento, dentro de los cuales se pueden incluir a los conflictos de rol, inseguridad laboral y política organizacional, que afectan el rendimiento de los trabajadores. En este marco la carga de trabajo puede jugar un rol motivador incrementando el sentido de identidad y el compromiso laboral.

Así también, la percepción de la carga de trabajo podría ser afectada por factores propios de las relaciones entre los miembros de la organización. Al respecto Dirks et al. (2001) señala que tanto los grupos de relaciones interpersonales débiles como los de relaciones fuertes pueden potencialmente funcionar bien minimizando el impacto de la carga de trabajo mediante estrategias diferentes. En ese sentido, grupos de relaciones débiles pueden minimizar las interacciones y los esfuerzos de coordinación para alcanzar sus objetivos, mientras que grupos de relaciones fuertes pueden apoyarse para distribuir la carga de trabajo.

Es relevante considerar que la percepción de la carga de trabajo no será necesariamente homogénea en una institución ya que existe una tendencia a que la carga de trabajo cambie entre los empleados de diferentes secciones de una empresa e incluso dentro de una misma sección (Inegbedion et.al, 2020).

En cuanto a las implicancias que tendría la carga de trabajo sobre la productividad y rotación, Rajan (2018) encontró que la carga de trabajo es un determinante crítico de la productividad y rotación de los empleados, y señala que esto sucede porque si la carga de trabajo del empleado es menor a la carga de trabajo estándar, evocará la pereza y le brindará

la oportunidad de estar inactivos y dedicarse a actividades no productivas. Por otro lado, si la carga de trabajo está por encima de la carga de trabajo estándar, existe una tendencia a que el empleado se sienta abrumado, esto dará lugar a peligros como el agotamiento, malos sentimientos e insatisfacción y, posteriormente, cambiarán de trabajo por uno menos extenuante cuando estén disponibles.

Para Lu et al. (2015) la carga de trabajo también está relacionada a la complejidad y estructura de las organizaciones. Lu et al. (2015) hallaron que organizaciones complejas y mal organizadas fomentan la aparición de carga de trabajo oculta, es decir, aquella carga de trabajo que no está definida dentro de la estructura de la organización. En tal sentido la carga de trabajo percibida por los trabajadores puede ser mayor si las funciones y estructuras propias de la organización no están bien definidas.

Clima Organizacional

James y Jones (1974) determinan dos percepciones referente al clima organizacional: *Enfoque de medidas múltiples* que se refiere al análisis de las propiedades organizacionales y el *Enfoque de medidas perceptuales* que se basa en la percepción del trabajador referente a los estímulos de la organización, siendo este último, un enfoque de interés para esta investigación, en la que se considera y se toma en cuenta una de sus dos perspectivas: *Clima organizacional*, que se refiere a las percepciones de los trabajadores directa o indirecta para con su ambiente de trabajo. Cabe mencionar que la segunda perspectiva es el *Clima psicológico*, la cual se basa en el conflicto de la percepción, de cómo se da y qué variables influyen en ella.

Los representantes de la perspectiva de *Clima organizacional* son Litwin y Stringer (1968, citado en Contreras & Matheson, 1984) quienes definen al clima organizacional como los efectos subjetivos que son apreciados del sistema formal de la organización, del estilo informal de los administradores y factores del ambiente acerca de las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

En base al enfoque señalado, se desprenden algunas definiciones de clima organizacional que son descritas a continuación:

Chiavenato (2000) define al clima organizacional como cualidades o propiedades del ambiente laboral percibidas o experimentadas por cada miembro de las empresas u organizaciones y que éstas cuentan con influencia directamente en el comportamiento de los empleados de una organización.

Para García (2009) el clima organizacional es la percepción y apreciación sobre aspectos de estructura (proceso y procedimientos) y ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) que intervienen en las relaciones del trabajador con su entorno laboral, así como en su comportamiento, siendo esta positiva o negativa, por lo que puede afectar el desarrollo productivo de su trabajo o de la organización en sí.

En esa misma línea, Brunet (1987) menciona que la medida perceptiva individual define al clima organizacional como aquellos elementos individuales asociados con los valores, necesidades y satisfacción de los trabajadores, lo cual se refiere a que el personal percibe al clima organizacional basándose en las necesidades que le satisface el empleador.

En los últimos años, el término de clima organizacional ha tomado un rol protagónico como objeto de estudios donde se busca identificar, medir, analizar e interpretar en el desarrollo organizacional de una empresa (Méndez, 2006). Por ende, Liwtin y Stringer (1968, citados en Acosta & Venegas, 2010) explican la conducta de los trabajadores de una organización a través de conceptos como la motivación y el clima, describiendo factores situacionales y ambientales que intervienen en la percepción y conducta. Por lo que, para conocer el clima organizacional, los autores se apoyaron en nueve dimensiones que explicarían la existencia del clima en las empresas, siendo las siguientes:

- *Estructura*: Se relaciona con los canales formales dentro de la organización tales como normativas organizacionales, procedimientos, políticas y jerarquías.
- *Responsabilidad*: Se refiere a la percepción del trabajador acerca de su capacidad para tomar decisiones en la organización.
- *Recompensa*: Es el sentimiento a ser recompensado (intrínseco y extrínseco) por la ejecución exitosa de una determinada tarea, haciendo énfasis más los reforzamientos que el castigo por parte del empleador.
- *Desafío*: Se refiere al sentir de los trabajadores para llevar a cabo una tarea desafiante; la empresa impone retos a fin de lograr metas organizacionales.
- *Relaciones*: Es la percepción que tiene el trabajador con respecto a un grato ambiente de trabajo, así como a las interacciones saludables que existe entre compañeros de trabajo, jefes y subordinados.

- *Cooperación:* Es el sentir de que existe espíritu de ayuda por parte del área directiva de la organización, así como de otros trabajadores.
- *Estándares:* Es la importancia que se brinda a las normas sobre el rendimiento del trabajo.
- *Conflicto:* Se basa en el grado en el que los miembros de la organización aceptan, tanto directivos como los demás trabajadores aceptan opiniones discrepantes y enfrentan los problemas.
- *Identidad:* Sentido de pertenencia a la organización, considerándose como un elemento importante y valioso en lo laboral, además de unificar los objetivos personales y los objetivos organizacionales.

Relación entre carga laboral y clima organizacional

Modelo Demanda-Recursos

Según el *Modelo de Demandas-Recursos* de Bakker y Demerouti (2007) la carga de trabajo representa un factor de demanda, es decir que requiere un esfuerzo físico, habilidades físicas y/o psicológicas (cognitivas y emocionales) sostenidas y por lo tanto está asociada con costos físicos y psicológicos; mientras el clima organizacional representa un factor de recurso, es decir que proporciona elementos necesarios para alcanzar objetivos laborales, reduce las demandas laborales como la carga de trabajo, y los costes fisiológicos y

psicológicos asociados. Las demandas y recursos interactúan entre sí de tal modo que los recursos, como es el clima organizacional, pueden amortiguar el impacto de las demandas laborales, como lo es la carga de trabajo al reducir la tendencia de las organizaciones a generar estresores y alterar la percepción y cogniciones evocadas por dichos estresores. Por otro lado, la relación puede ser recíproca, es decir, las demandas y los recursos pueden verse afectados por la percepción de los empleados sobre el entorno laboral (Zapd et al., 1996, citado por Bakker & Demerouti, 2007), por ejemplo, los empleados agotados pueden percibir demandas laborales relativamente altas y quejarse con más frecuencia de su carga de trabajo creando así un clima de trabajo negativo (Bakker & Schaufeli, 2000).

Teniendo en consideración lo indicado en líneas anteriores, Bakker et al. (2005) realizaron un estudio en 1012 empleados de un instituto de educación superior con el objetivo de evaluar si los recursos laborales sirven de amortiguadores del impacto de las demandas laborales en el Burnout. Para ello utilizaron el Cuestionario general de Burnout de Maslach (Maslach et al., 1996), la escala de Demandas de trabajo (Bakker et al., 2003) y la escala de Recursos de trabajo (Bakker et al., 2004). Obteniendo como resultado correlaciones débiles entre la sobrecarga de trabajo y la autonomía ($r = .07$), y entre Sobrecarga y apoyo ($r = -.08$). En el test de interacción entre carga de trabajo y autonomía se encontró que la autonomía jugaba un rol amortiguador del efecto de la Sobrecarga de trabajo sobre el agotamiento ($\beta = -.25$) así como el apoyo juega un rol amortiguador del efecto de la sobrecarga de trabajo ($\beta = -.29$). Concluyen señalando que las demandas como la Sobrecarga de trabajo no resultan en altos niveles de agotamiento si los trabajadores experimentan autonomía o apoyo, haciendo estas dos, énfasis a algunos componentes del clima organizacional en este estudio.

Reforzando la relación entre la carga de trabajo y el clima organizacional en el marco del modelo de *Demanda – Recurso*, Ingusci et al. (2019) hallaron que los desafíos (componente del clima organizacional) funcionan como motivadores, es decir, como un factor de recurso en los trabajadores y activa mecanismos de afrontamiento que les permiten sobrellevar factores de demanda como la carga de trabajo, además, aquellos trabajadores que se sienten desafiados tienden a sentirse más satisfechos cuando obtienen resultados positivos, debido a que se sienten desafiados por lo que tienden a manejar mejores los niveles altos de carga de trabajo que aquellos trabajadores no desafiados.

Modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa

Este modelo fue planteado por Siegrist (1996) quien sostiene que el rol laboral en la vida adulta define un vínculo crucial entre las funciones autorreguladoras como la autoestima, la autoeficacia y estructura de oportunidades sociales. Por lo que una vida laboral se relaciona con contribuir, desempeñarse, ser recompensado o estimado, así como pertenecer a un grupo social como por ejemplo los compañeros de trabajo. Sin embargo, estos efectos potencialmente beneficiosos del papel del trabajo sobre la autorregulación emocional y motivacional dependen de un requisito previo básico del intercambio en la vida social, es decir, la reciprocidad. Las recompensas sociales se distribuyen a través de tres sistemas de transmisión a la población trabajadora: dinero, estima y control de estatus.

Con respecto al dinero y la estima, el autor señala que el pago inadecuado y la falta de estima en relación al gran esfuerzo, son experiencias angustiosas, provocando sentimientos recurrentes de amenaza, ira y depresión.

Por otro lado, el control de estatus alude a la posibilidad de los trabajadores de mantener su puesto o desarrollarse dentro de una institución. Funciona como una recompensa debido a que los trabajadores que se esfuerzan por completar sus tareas esperan recibir a cambio la posibilidad de permanecer en sus puestos o de desarrollarse dentro de la institución; por el contrario, la falta de control o incertidumbre sobre su estatus conlleva a fuertes emociones negativas como el miedo, la ira o la irritación.

Además, la tensión en el trabajo se produce del desequilibrio entre el esfuerzo laboral (demandas laborales) y la recompensa (interna y externa), donde el esfuerzo alto y recompensa baja llevará a padecer estrés al trabajador; de igual forma, tener un trabajo con exigencias sin tener recompensas suelen relacionarse con factores de riesgo para la salud objetiva (síntomas y dolores) y salud subjetiva (sensación de bienestar físico, psicológico y social) guardando relación con el ámbito psicosocial.

Para la selección de antecedentes se tuvo en cuenta estudios que evalúan la relación entre la carga de trabajo y clima organizacional, o que haya relación de carga de trabajo y los componentes de clima organizacional. Además, cabe señalar que para la búsqueda de literatura se tuvo en consideración el criterio de recopilación de información de diversas fuentes como Scopus, Redalyc, Google, Google académico, Scielo, ResearchGate, Psycnet.

Cabe mencionar que, en el Perú, a pesar de haber realizado una búsqueda de información bajo el criterio mencionado en líneas anteriores, no se hallaron estudios que relacionan carga de trabajo y clima organizacional. Por lo tanto, se considera que en contexto peruano existe un vacío en el conocimiento en relación a ambas variables, de aquí la importancia de llevar a cabo esta investigación.

En lo que concierne a nivel internacional, no existen muchas investigaciones acerca de la relación de carga de trabajo y clima organizacional; sin embargo, después de una búsqueda de información, se hallaron algunos antecedentes; tal es el caso de Kohan y Fathi (2020) quienes en Irán llevaron a cabo un estudio con el objetivo de examinar la asociación entre el estrés laboral y la carga de trabajo sobre el fracaso cognitivo con el papel mediador del clima organizacional entre personal de educación física. Este estudio fue descriptivo correlacional y usó una muestra de 200 empleados seleccionados por muestreo aleatorio. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Fracaso Cognitivo en el trabajo de Bradent et al. (1982), el cuestionario de estrés laboral de Steinmetz (1997), el cuestionario de Carga de trabajo de Mazloomian et al. (2013) y el cuestionario de Clima organizacional de Halpin y Craft (1963). Como resultado obtuvieron una correlación negativa entre la carga de trabajo y el clima organizacional de -0.31 ($p < .01$). Concluyendo que el incremento en la carga de trabajo provoca falla cognitiva con el papel mediador del clima organizacional.

Asimismo, Scotti y Harmon (2014) realizaron un estudio en Estados Unidos con el objetivo de evaluar el efecto de la carga de trabajo y el clima organizacional sobre los resultados del trabajo operativo en una muestra de 59 464 empleados de 113 administradores de atención médica para veteranos. Este estudio fue de comparación de grupos y usaron como instrumentos de clima en el trabajo, el cuestionario de Sistemas de trabajo de alto rendimiento de Harmon et al. (2013) y para evaluar las condiciones de trabajo, incluyendo la carga de trabajo, utilizaron el cuestionario interno de administradores de atención médica para veteranos. Como resultados encontraron que el balance de la carga laboral guarda correlación con algunos componentes del clima organizacional; tales como la Alineación de roles ($r = -0.67$), claridad de tareas ($r = -0.25$) y rendimiento ($r = -0.31$). Concluyen que el clima

en el trabajo y la carga de trabajo son determinantes críticos de las actitudes personales y los resultados finales del servicio de los empleados profesionales.

Baka y Bazinska (2016) realizaron una investigación con el propósito de probar las propiedades psicométricas de cuestionarios de escala de conflicto interpersonal en el trabajo, el inventario cuantitativo de carga de trabajo y la escala de restricciones organizativas adoptadas por Zalewska (2011). El estudio se llevó a cabo mediante la comparación de dos grupos independientes de trabajadores de diferentes ocupaciones en Polonia, en el que incluyeron 3750 participantes. Como resultados encontraron una correlación directa entre la carga de trabajo cuantitativa y los conflictos interpersonales en el trabajo ($r = .29$). Explican esta relación indicando que los conflictos interpersonales son factores estresantes psicosociales que surgen total o parcialmente por las interacciones interpersonales exacerbadas muchas veces por la carga de trabajo.

Además, Wu et al. (2021) realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la relación entre la carga de trabajo, la fatiga y el compromiso, siendo este último un equivalente al componente identidad del clima organizacional. Evaluaron 1337 enfermeras de hospitales de Shanghái, China que trabajaron durante los brotes de COVID-19 usando como instrumentos el Índice de carga de tareas de la NASA (NASA-TLX) (Hart & Staveland, 1988), la Escala de Fatiga-14 (FS-14) (Chalder et al., 1993) y la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES) (Schaufeli et al., 2002). Las enfermeras se clasificaron en diferentes subgrupos de carga de trabajo mental y posteriormente se realizaron comparaciones transversales, análisis de covarianza (ANCOVA) y regresión multivariante (o logística) para examinar cómo las variables demográficas, la fatiga y el compromiso laboral difieren entre enfermeras pertenecientes a diferentes subgrupos. Las enfermeras pertenecientes al grupo de mayor

percepción de carga de trabajo tenían más probabilidades de ser mayores y tener más tiempo de trabajo, y mostraron puntuaciones más altas de fatiga y compromiso laboral en comparación con los otros grupos ($p < 0.05$). El análisis multivariado mostró que una alta carga de trabajo aumenta la fatiga subjetiva y la carga de trabajo puede estar asociada positivamente con el compromiso laboral ($B = 4.75$). Concluyendo que los resultados de la comparación grupal indicaron que la exposición al COVID-19 contribuyó a niveles de carga de trabajo mental significativamente más altos.

Por su parte, Pace y Sciotto (2021) realizaron una investigación para evaluar el efecto de la disonancia emocional y la carga mental en la necesidad de recuperación y el compromiso, esta última hace referencia al componente identidad de clima organizacional, para lo cual utilizaron regresión jerárquica múltiple. La muestra se obtuvo de forma no probabilística y consistió en investigadores italianos de contrato a plazo fijo. Para ello evaluaron a 159 investigadores aplicando la Escala de compromiso laboral de Utrecht (UWES) (Schaufeli et al., 2002) y el Cuestionario de experiencia y evaluación del trabajo (QEEW) (Pace et al., 2010). Obtuvieron como resultados una relación directa entre la carga de trabajo mental y el compromiso laboral ($r = .461$). Concluyen señalando que la carga de trabajo mental es una exigencia desafiante, que por tanto actúa como un factor motivacional ya que los empleados tienden a percibir las demandas como oportunidades para aprender y demostrar el tipo de competencia que tiende a ser recompensada, por lo tanto, se sienten identificados.

A nivel teórico esta investigación se justifica en que según los modelos de *Demanda-Recursos* de Bakker y Demerouti (2007) y *Esfuerzo- Recompensa* de Siegrist (1996) donde la carga de trabajo tendría efectos antagónicos a los producidos por el clima organizacional

sobre la salud física y psicológica de los trabajadores, así como en la estructura de las organizaciones. En ese sentido para Bakker y Demerouti (2007) la carga de trabajo y el clima organizacional no solo serían antagónicos, sino que también podrían generar efectos amortiguadores de uno sobre el otro. Pese a la relación teórica que hay entre ambas variables son escasas las investigaciones que sustenten la relación entre la carga de trabajo y el clima organizacional. Por ello esta investigación pretende aportar nuevos hallazgos acerca de la relación entre ambas variables a la vez que servirá de precedente para futuras investigaciones. En el Perú no existe ningún estudio que relacione ambas variables por lo que existe un vacío en el conocimiento bajo contexto el peruano y así como en los diversos rubros laborales. Este vacío en el conocimiento es uno de los motivos por lo que se realiza esta investigación ya que la muestra peruana es culturalmente diferente a las muestras utilizadas en los estudios de Irán (Kohan y Fathi, 2020), Polonia (Baka y Bazinska, 2016), EEUU (Scotti y Harmon, 2014), Shanghai (Wu et al., 2021) e Italia (Pace y Sciotto, 2021) por lo que vale la pena cuestionarse de cuál es la relación entre carga de trabajo y clima organizacional bajo la perspectiva cultural en una población peruana.

A nivel práctico, el presente estudio se justifica, ya que al cumplir con los objetivos planteados se obtendrá evidencia de la relación entre la carga de trabajo y el clima organizacional, y con esta información la organización podrá plantear estrategias que les permita, por ejemplo, reducir la percepción de la carga de trabajo fomentando un adecuado clima organizacional, también en el sentido contrario, las empresas podrían mejorar la percepción del clima organizacional modulando los niveles de carga de trabajo. Esto finalmente brindará beneficios tanto para los trabajadores como la propia organización, debido a que permitirá a la alta dirección tomar decisiones estratégicas con respecto a la carga de trabajo (cualitativa y cuantitativa) evitando que el personal padezca riesgos que

afecten su desempeño y su salud. También ayudará al área de recursos humanos mediante el diseño de un plan y seguimiento de un programa en base a las necesidades del personal para tomar acciones y fomentar el clima organizacional, permitiéndole a los trabajadores ejecutar actividades en un ambiente de trabajo agradable donde puedan desempeñarse de manera satisfactoria y así estar motivados durante su jornada de trabajo y haciendo que los trabajadores se sientan identificados con los valores de la empresa logrando cumplir las metas organizacionales.

Teniendo en cuenta lo señalado en líneas anteriores, esta investigación tiene como objetivo general:

- Determinar la relación entre la carga de trabajo y clima organizacional en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.

A su vez, se cuenta con objetivos específicos, siendo los siguientes:

- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *estructura* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.
- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *responsabilidad* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.
- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *recompensa* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.
- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *desafío* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.

- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *relaciones* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.
- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *cooperación* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.
- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *estándares* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.
- Determinar la relación entre la carga de trabajo y *conflicto* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.
- Determinar la relación entre la carga de trabajo e *identidad* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.

De manera análoga, considerando el antecedente que más se aproxima en cuanto al contexto de la presente investigación, se presenta como hipótesis general a lo siguiente:

- Existe una relación inversa entre la carga de trabajo y clima organizacional en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.

Por consiguiente, se tienen como hipótesis específicas:

H1: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *estructura* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H2: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *responsabilidad* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H3: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *recompensa* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H4: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *desafío* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H5: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *relaciones* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H6: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *cooperación* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H7: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *estándares* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H8: Existe relación inversa entre la carga de trabajo y *conflicto* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

H9: Existe relación directa entre la carga de trabajo e *identidad* en trabajadores de saneamiento ambiental durante la pandemia.

Método

Tipo y diseño de investigación

Según la clasificación de Ato et al. (2013) la presente investigación es de tipo empírica, y utiliza estrategia asociativa, ya que busca determinar la relación entre las variables *carga de trabajo* y *clima organizacional*. Por otro lado, es de corte transversal dado que los datos fueron recolectados en un momento determinado y, además, es un estudio predictivo de diseño correlacional simple (DCS) debido a que no se utilizó ningún control de variables extrañas.

Participantes

Para esta investigación, la cantidad de la muestra fue determinada por el software G*Power versión 3.1.9.7 teniendo en consideración la magnitud del efecto de .31 valor obtenido del estudio de Kohan y Fathi (2020), nivel de significancia de .05 y una potencia estadística de .95; arrojando a considerar una muestra mínima de 108 participantes.

En esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que los participantes fueron seleccionados en base a la actividad que desempeñan y no en base a un criterio estadístico (Hernández et al., 2014). Para los criterios de inclusión se tuvo en cuenta a trabajadores operativos, de nacionalidad peruana, quienes se encuentren laborando de 4 meses a más y que labore de manera presencial. Referente a los criterios de exclusión no se consideró a trabajadores extranjeros ni a quienes estuvieron realizando

trabajo remoto. Tampoco a aquellos que laboran bajo otro tipo de contrato que no sea plazo fijo o indefinido ni a aquellos que laboran menor a 3 meses.

Teniendo en cuenta lo señalado, inicialmente la cantidad de participantes fue de 114, pero se eliminaron a cuatro por pertenecer a nacionalidad extranjera, por lo que finalmente, la muestra del presente estudio estuvo conformada por 110 trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental de la ciudad de Lima, siendo hombres y del área operativa en su totalidad (100%), cuyas edades fluctúan entre 20 y 50 años de edad ($M = 31.3$, $DE = 7.07$), en su mayoría son trabajadores con contrato a plazo fijo (74.5%) y tienen horarios rotativos (75%). Todos son de nacionalidad peruana y trabajan en modalidad presencial. El tiempo total trabajando en la empresa oscila entre 4 meses y 12 años ($M = 3.9$, $DE = 2.92$) en el cual predominan los salarios que oscilan entre S/.930 y S/.1860 soles (80%), donde el 47% de trabajadores aportan entre el 76% y 100% de su ingreso económico a su hogar y el 36.4% aportan entre el 51% y 75%. Otras características se pueden observar en la tabla 1.

Tabla 1

Características sociodemográficas de los participantes.

<i>(n = 109)</i>			
Datos	Distribución	<i>N</i>	%
Estado civil	Soltero (a)	66	60
	Casado (a)	11	10
	Conviviente	33	30
N° de hijos	0	47	42.7
	1	27	24.5

	2	22	20.0
	3	7	6.4
	4	3	2.7
	5	4	3.6
Nivel educativo	Educación secundaria	71	64.5
	Educación técnica	16	14.5
	Estudios universitarios	23	20.9
Proceso de trabajo	Planificación operativa	4	3.6
	Almacén y Mtto.	4	4.5
	Operaciones	99	90
	Limpieza	2	1.8
Turno de trabajo	Fijo	75	68.2
	Rotativo	35	31.8
Tiempo total de trabajo en la empresa	4 meses – 1 año	21	19.1%
	1.1 años – 3 años	41	37.3%
	3.1 años – 5 años	21	19.1%
	5.1 años a más	27	24.5%
Tiempo en el puesto actual del trabajo	1 – 3 meses	2	1.8
	4 meses – 1 año	19	17.3
	Mayor a 1 año	89	80.9
Puesto de trabajo actual	Jefe de operaciones	1	0.9
	Jefe de almacén	1	0.9

	Supervisor de operaciones	10	9.1
	Asistente de almacén	1	0.9
	Asistente de operaciones	1	0.9
	Asistente de planificación operativa	2	1.8
	Auxiliar de almacén	1	0.9
	Auxiliar de mantenimiento	2	1.8
	Auxiliar de operaciones	7	6.4
	Técnico sanitario	81	73.6
	Operario de limpieza	2	1.8
<hr/>			
Tipo de contrato	Plazo fijo	82	74.5
	Plazo indefinido	28	25.5
<hr/>			
Ingreso económico mensual descontando el impuesto	Menos de S/. 930	22	20.2
	S/. 930 – S/. 1860	80	73.4
	S/. 1861- S/. 2790	4	3.7
	S/. 2791 – a más	3	2.8
<hr/>			
Porcentaje de aporte económico al ingreso del hogar	0% - 25%	4	3.6
	26% - 50%	14	12.7
	51% - 75%	40	36.4
	76% - 100%	52	47.3

Nota: n = tamaño muestral

Instrumentos de recolección de información/ Mediciones

Ficha sociodemográfica

Para la recolección de características de la muestra, se empleó una ficha sociodemográfica en la cual se consideraron datos como sexo, edad, nacionalidad, estado civil, número de hijos, nivel educativo, área de trabajo, procesos en el que trabaja, modalidad de trabajo, turno de trabajo, tiempo total de trabajo en la empresa, tiempo en el puesto actual del trabajo, puesto de trabajo actual, tipo de contrato, ingreso económico neto y porcentaje de aporte económico al ingreso de su hogar.

Escala de Carga de Trabajo de la batería de pruebas de UNIPSICO

Para estudiar la variable Carga de trabajo se empleó la Escala de Carga de Trabajo perteneciente a la batería de pruebas de UNIPSICO de Gil- Monte (2016), cabe mencionar que dicho instrumento está basado en el *Modelo Demanda- Recursos* de Bakker y Demerouti (2007).

El instrumento examina la *carga de trabajo cuantitativa*, es decir, la cantidad de actividades que un trabajador va realizar en un determinado periodo de tiempo y la *carga de trabajo cualitativa* que alude a la dificultad de la tarea a realizar y a la cantidad de información que debe procesar en relación al tiempo disponible; cabe resaltar que ambas perspectivas hacen énfasis a la percepción en sí que presentan los participantes con respecto a la carga de trabajo. Siendo este instrumento unidimensional y compuesto de seis ítems con

cinco opciones de respuesta que va desde 0 (nunca) hasta 4 (Muy frecuentemente: todos los días).

En el Perú, el instrumento fue validado por Calderón et al. (2018) en 170 trabajadores peruanos obteniendo información para la validez de estructura interna mediante un análisis factorial confirmatorio encontrando una estructura factorial unidimensional y equivalencia métrica de los ítems similares entre hombre y mujeres. En las cargas factoriales se obtuvieron $> .55$ lo que indica fuerte representación del constructo. Del mismo modo, la confiabilidad del instrumento se obtuvo por consistencia interna mediante el coeficiente de alfa de Cronbach (.803) y coeficiente de omega (.806).

Para el presente estudio, se realizó un análisis de confiabilidad en donde se encontraron que los valores del alfa de Cronbach son aceptables (.805), lo que refiere que hay consistencia entre los reactivos que conforman una prueba (Domínguez, 2012).

Cuestionario de percepción de Clima Organizacional por Litwin y Stringer

Para estudiar la variable Clima Organizacional se tomó en cuenta el *Cuestionario de Clima de percepción Organizacional* por Litwin y Stringer del año 1968. El objetivo de este instrumento es evaluar la percepción de los trabajadores del clima organizacional con respecto a las propiedades medibles del ambiente de trabajo y cómo influyen en la motivación y comportamiento de los trabajadores. Para su aplicación se empleó la versión adaptada en contexto peruano por Vicuña (2006), este instrumento está compuesto por nueve ítems haciendo referencia a nueve dimensiones: *estructura*, percepción de los trabajadores

con respecto a los procedimientos y trámites que existen en la organización; *responsabilidad*, percepción del trabajo acerca de su capacidad para tomar decisiones en su trabajo; *recompensa*, se refiere a la percepción que tiene el trabajador acerca de las recompensas externas e internas que le brinda la organización; *desafío*, percepción del trabajador con respecto a los desafíos con los que se enfrenta en su trabajo; *relaciones*, percepción del trabajador sobre su ambiente de trabajo; *cooperación*, percepción del trabajador sobre la ayuda que recibe por parte de la directiva y sus pares dentro de la organización; *estándares*, percepción sobre las normativas de rendimiento; *conflicto*, percepción del trabajador en base a las diferencias de opiniones dentro de la organización. Por último, *identidad*, se refiere al sentido de pertenencia del trabajador para con la organización.

La revisión del coeficiente de fiabilidad del instrumento fue realizada en una muestra de 260 directores y 320 docentes de instituciones del nivel secundario 2007 – 2010 mediante el procedimiento de Alfa de Cronbach en la que se halló un coeficiente de .98. Asimismo, la validez fue desarrollada a través del método de análisis de constructo en la que se esperaba que los evaluados del cuartil tres difieran del cuartil uno de manera significativa, mediante la discriminación de ítems por lo que verificaron las medias aritméticas a través de la prueba t del grupo superior e inferior, en los resultados se obtuvieron que la media del grupo superior fue de 41.71 y del grupo inferior fue 12.29 con un margen de error de .01.

Para este estudio, también se realizó un análisis de confiabilidad en la cual se obtuvo un coeficiente del alfa de Cronbach es adecuado (.910) lo que indica que el 91% de la varianza de puntuaciones de la escala se refiere a la varianza verdadera y el 9% al margen de error.

Procedimiento

Para emplear los instrumentos en este estudio, se solicitaron las autorizaciones vía correo electrónico tanto para la Escala de Carga de Trabajo de la batería de pruebas de UNIPSICO, como para el Cuestionario de percepción de Clima Organizacional por Litwin y Stringer. Ambos instrumentos fueron validados en contexto peruano, obteniendo respuesta confirmatoria para su utilización.

De forma semejante, para la recolección de datos de la muestra de estudio, en primera instancia se solicitó la autorización al gerente de la empresa vía correo electrónico donde se le indicó la finalidad de la investigación, los datos a recolectar, los instrumentos a emplear y la confidencialidad de información de los datos obtenidos.

Posteriormente, se procedió a la elaboración de los formularios a través de un formulario online de Google y también mediante fichas impresas las cuales contenían, para ambos casos, un consentimiento informado, una ficha de datos sociodemográficos y los instrumentos de carga laboral y clima organizacional. En el consentimiento informado se detalló el objetivo de la investigación, los contactos del investigador y se señaló que el llenado de los formularios es voluntario y la negación a completarlo no traería ninguna consecuencia negativa, asimismo, se les explicó a los participantes la confidencialidad de sus respuestas y que además no hay respuestas correctas o incorrectas ya que solo se busca conocer su opinión. Además, se indicó a los trabajadores que el tiempo estimado para completar los formularios es de aproximadamente 10 minutos.

En cuanto a los formularios online estos se enviaron en forma de un link a través las plataformas digitales como WhatsApp, Skype y correo electrónico de manera masiva como

individual y para aquellos participantes que no tenían acceso a las plataformas digitales se les programó a la oficina de recursos humanos para llenar los formularios en físico. Una vez culminada la aplicación de formularios se revisaron las respuestas y se agradeció por su participación de manera general a todos los trabajadores, indicándose que si deseaban indagar más acerca de la investigación se contacten con la investigadora a través de sus fuentes de contacto, las cuales fueron escritas en el consentimiento.

El procedimiento de esta investigación se realizó siguiendo los Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta de la *American Psychological Association* (APA, 2017).

Es relevante mencionar que los resultados obtenidos se entregarán mediante un informe escrito y verbal a la gerencia de la empresa de saneamiento ambiental con la finalidad de que se tomen decisiones en función a las variables carga de trabajo y clima organizacional y de cómo estas pueden intervenir e interactuar en dicha organización.

Análisis de datos

Los datos recolectados se descargaron en el programa Excel, donde se elaboró una base de datos inicial. Posteriormente, se realizó el análisis de los datos en el software Jamovi versión 2.0 (The Jamovi Project, 2021). En base a ello, se realizó el análisis de confiabilidad mediante el coeficiente del alfa de Cronbach, considerando como aceptable a valores entre .70 y .90 lo cual indica que los reactivos de los que están compuestos los instrumentos son consistentes entre sí, es decir, hay una adecuada consistencia interna (Celina & Campo-Arias,

2005; Cortina, 1993; Domínguez, 2012) y por lo tanto, es posible interpretar los puntajes de las escalas empleadas en este estudio.

En primera instancia, se realizó un análisis descriptivo de las variables de estudio. Asimismo, para determinar el uso de estadístico paramétrico se realizó un análisis de normalidad de las variables de estudio mediante la magnitud de curtosis, cuyos valores menores a ± 3 indica que existe una aproximación a la distribución normal (Malgady, 2007; Micceri, 1989).

Posteriormente, se realizó el análisis de correlación de Pearson entre las variables carga de trabajo y clima organizacional. Así también, en análisis de correlación entre carga de trabajo y los componentes de clima organizacional. Cabe señalar que en el presente estudio para el análisis de correlación de Pearson se tomaron en cuenta aquellos valores $r \geq .20$ como estadísticamente significativos, además valores significativos llevan a aceptar las hipótesis de investigación. Del mismo modo, referente a la magnitud del efecto se tomó en consideración a valores $< .20$ como no significativos, entre $.20$ y $.50$ como baja, entre $.50$ y $.80$ como moderada, y mayor a $.80$ como una magnitud fuerte (Ferguson, 2009).

Resultados

Análisis descriptivo

Referente a la desviación de los datos, se halló que los valores de la asimetría y curtosis se muestran en valores adecuados ($g_2 < 3$) lo que indica que se aproximan a una distribución normal (Tabla 2).

En base a estos resultados obtenidos, también se puede señalar lo siguiente: la mayoría de participantes se muestran en el primer cuartil referente a la percepción de la carga de trabajo. Mientras, la mayoría de participantes se encuentran en el tercer cuartil en la variable clima organizacional.

Tabla 2

Análisis descriptivos de las variables de estudio

Variable	<i>M</i>	<i>DE</i>	g_1	g_2
Carga de trabajo	8.81	4.42	-.114	-.767
Clima organizacional	51.3	19.7	.293	-1.04
Estructura	5.69	2.90	.038	-1.33
Responsabilidad	6.09	3.12	-.117	-.142
Recompensa	4.30	2.89	-.638	-.810
Desafío	6.90	2.68	-.618	-.711
Relaciones	6.60	2.44	-.493	-.716
Cooperación	5.92	2.66	-.068	-.108
Estándares	5.23	3.02	.048	-1.22
Conflicto	5.37	3.02	-.047	-1.29
Identidad	5.26	3.07	.120	-1.22

Nota: *M*= media; *DE*= desviación estándar; g_1 =asimetría; g_2 =curtosis.

Análisis de correlación

Para la Hipótesis general, los resultados obtenidos indican que existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre carga de trabajo y clima organizacional (Tabla 3) en los trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental, aunque de magnitud baja ($>.20$), lo que brinda sustento empírico a dicha hipótesis.

Con respecto a la primera hipótesis específica (H1) los resultados muestran que existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre carga de trabajo y estructura (Tabla 3) en los trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental, aunque con baja magnitud ($>.20$), lo que indica la aceptación de la hipótesis.

Referente a la segunda hipótesis específica (H2), en los resultados se aprecia que existe correlación inversa y significativa estadísticamente entre carga de trabajo y responsabilidad (Tabla 3), con baja magnitud ($>.20$), por lo que se acepta la hipótesis planteada.

En base a la tercera hipótesis específica (H3), los resultados evidencian que existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre carga de trabajo y recompensa (Tabla 3) no obstante, con baja magnitud ($>.20$). Por ende, se contrasta la hipótesis empíricamente.

En la cuarta hipótesis específica (H4), los resultados muestran que no existe correlación estadísticamente significativa entre carga de trabajo y desafío (Tabla 3), lo que se refiere a que la hipótesis es rechazada.

De manera semejante, en la quinta hipótesis específica (H5), los resultados no muestran correlación estadísticamente significativa entre carga de trabajo y relaciones (Tabla 3), por lo que dicha hipótesis es rechazada.

Del mismo modo, en la sexta hipótesis (H6), en los resultados obtenidos se aprecia que no existe correlación estadísticamente significativa entre carga de trabajo y cooperación (Tabla 3) por lo cual esta hipótesis no recibe respaldo empírico.

Por otro lado, en la séptima hipótesis (H7), los resultados arrojaron que existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre carga de trabajo y estándares (Tabla 3), aunque en baja magnitud ($>.20$), lo que indica que la hipótesis recibe respaldo empírico.

Asimismo, en la octava hipótesis (H8), los resultados evidencian la existencia de correlación inversa y estadísticamente significativa entre carga de trabajo y conflicto (Tabla 3), aunque en una baja magnitud ($>.20$), por tanto, se acepta la hipótesis.

Por último, en la novena hipótesis específica (H9), los resultados muestran que existe una correlación significativa inversa entre carga de trabajo e identidad (Tabla 3), aunque baja ($>.20$). Por consiguiente, esta hipótesis es rechazada.

Tabla 3

Análisis de correlación de pearson entre carga de trabajo, clima organizacional y las dimensiones del clima organizacional.

	Carga de trabajo
1. Clima organizacional	-.272**
2. Estructura	-.246**
3. Responsabilidad	-.247**
4. Recompensa	-.299**
5. Desafío	.005
6. Relaciones	.128
7. Cooperación	-.166
8. Estándares	-.426***
9. Conflicto	-.226*
10. Identidad	-.300**

Nota: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

Discusión

La pandemia de la COVID-19 trajo consigo cerca de 4.8 millones de muertes a nivel mundial, de las cuales 190 mil equivalen al contexto peruano, deteriorando así la salud física y mental en las personas (OMS, 2020). Además, en lo que concierne al ámbito laboral, la COVID-19 causó un incremento en la tasa de desempleo (OECD, 2020), siendo también el Perú uno de los países que sufrieron tales consecuencias (MEF, 2020), por lo que las empresas tomaron ciertas medidas como brindar licencias a sus trabajadores, reducir las horas de trabajo, reducción de salarios y entre las medidas más drásticas estuvo también el despido (World Bank Group, 2020). A pesar del cese de la actividad económica, algunas actividades por ser consideradas esenciales para la salud siguieron operando, tal es el caso del rubro de saneamiento ambiental (MTPE, 2020), debido a que hospitales, mercados, morgues, penales y otros lugares concurridos debían ser desinfectados (El Comercio, 2020a, 2020b, 2020c, 2020d) por lo que los trabajadores de este rubro estuvieron expuestos al peligro de la COVID-19. De aquí parte el interés por realizar el estudio en trabajadores de saneamiento ambiental, por ser esencial su operatividad durante la pandemia y al estar expuestos a la COVID-19, y del mismo modo nace el interés por la variable carga de trabajo y cómo esta se asocia con el clima organizacional en su centro de trabajo.

Bajo este contexto es relevante estudiar la *percepción de carga de trabajo* y el *clima organizacional* porque los trabajadores que son sometidos a una sobrecarga de trabajo padecen impactos negativos tanto en su salud física, mental y en su desempeño laboral (Calderón et al., 2018). Asimismo, la alta carga de trabajo influye de manera negativa en las relaciones interpersonales en su trabajo según Aranda et al. (2015) y guarda relación negativa con el *clima organizacional* (Kohan & Fathi, 2020). Por ende, la presente investigación tiene

como objetivo determinar la relación de *carga de trabajo* y *clima organizacional* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia.

En primera instancia, haciendo énfasis a la hipótesis general, los resultados mostraron una correlación inversa entre la percepción de la *carga de trabajo* y *clima organizacional* en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia ($r = -.272$; $p < .05$), por lo que se respalda la hipótesis de investigación, este hallazgo se puede explicar por el *Modelo Demanda-Recurso* de Bakker y Demerouti (2007) donde la carga de trabajo es un factor psicosocial de demanda, que genera desgaste físico y mental de los trabajadores y por tanto puede provocar agotamiento y daños a la salud; mientras que el clima organizacional es un factor psicosocial de recurso, cumpliendo un rol motivacional y amortiguador de los efectos negativos de los factores de demanda. Por tanto, ambos factores se contraponen de modo que el clima organizacional, al ser un factor de recursos, amortigua los efectos de la carga de trabajo, el cual es un factor de demanda (Bekker et al., 2005). En tal sentido Zapf et al. (1996, citado por Bakker & Demerouti, 2007) encontraron que la percepción de la carga de trabajo puede verse afectada por las percepciones de los empleados sobre el entorno laboral.

En este mismo sentido, Bakker y Schaufeli (2000) señalan que los empleados agotados pueden percibir demandas laborales relativamente altas y quejarse con más frecuencia de su carga de trabajo, creando así un clima de trabajo negativo. En el caso de la muestra analizada, la baja percepción de la carga de trabajo puede explicarse en parte por el efecto amortiguador que estaría ejerciendo el clima organizacional sobre la percepción de la carga de trabajo, además que la baja percepción de la carga de trabajo estaría ayudando a evitar condiciones desfavorables que promuevan un mal clima organizacional. Resultados similares fueron obtenidos por Kohan y Fathi (2020) quienes en su investigación encontraron

una correlación inversa entre la carga de trabajo y clima organizacional, concluyendo que el incremento en la carga de trabajo puede provocar falla cognitiva con el papel mediador del *clima organizacional* en los trabajadores.

Respecto a la correlación de la variable *carga de trabajo* y las dimensiones de la variable *clima organizacional*, se halló que sólo cinco de nueve hipótesis específicas fueron confirmadas. En primer lugar, existe correlación inversa entre *carga de trabajo* y *estructura* H1 ($r = -.246$; $p < .01$). Esto se explica porque la *carga de trabajo* se considera un factor de riesgo psicosocial que demanda esfuerzo físico y psicológico (Gil-Monte, 2016) a la vez que puede verse afectada por aspectos relacionados a la estructura de la organización (Bakker & Demerouti, 2007) como son las políticas, procedimientos, normas y jerarquías (Litwin & Stringer 1968, citados en Acosta y Venegas, 2010) esto debido a que estructuras organizacionales definidas ayudan a delimitar mejor las actividades y por lo tanto disminuir la carga de trabajo oculta (Lu et al., 2015).

Referente a la H2 se evidencia una correlación inversa entre *carga de trabajo* y *responsabilidad* ($r = -.247$; $p < .01$) por lo que se acepta dicha hipótesis. Esta relación se puede explicar tomando en cuenta que el componente *responsabilidad* del clima organizacional hace referencia a la percepción que posee el trabajador acerca de la capacidad para tomar decisiones en el trabajo, es decir el sentido de autonomía para hacerse responsable del cumplimiento de sus labores tomando sus propias decisiones (Liwtin & Stringer 1968, citados en Acosta & Venegas, 2010). En ese sentido Bakker et al. (2005) señalan que la autonomía juega un papel importante como modulador de factores de demanda, como *la carga de trabajo*, debido a que aquellos empleados que tienen autonomía, haciéndose responsables de sus procesos, pueden decidir por sí mismos cuándo y cómo responder a las demandas laborales. En la muestra estudiada la autonomía que tiene el personal operativo de

saneamiento ambiental durante los trabajos en campo para decidir su desplazamiento hacia los clientes, la comunicación directa con los clientes y el tomar sus propias decisiones durante la ejecución de los servicios habría funcionado como un amortiguador de los efectos de la carga de trabajo pese a que estos siguieron operando durante la crisis sanitaria producida por la pandemia de la COVID-19.

Asimismo, en la H3 se evidencia una correlación inversa entre *carga de trabajo* y *recompensa* ($r = -.299$; $p < .01$), respaldando así la hipótesis planteada, lo cual se podría explicar a través del *Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa* de Siegrist (1996), el cual enfatiza que la tensión laboral es el resultado del desequilibrio entre el esfuerzo en el trabajo (demandas laborales) y la recompensa (interna y externa) por lo que el supuesto básico es que a condiciones de esfuerzo alto y *recompensa* baja conducirá a la excitación y estrés en el trabajador; del mismo modo, tener un trabajo exigente, pero inestable, es decir, lograr un alto nivel de exigencia en el trabajo sin que se ofrezca perspectivas de *recompensa* en el trabajo, se asocia con factores de riesgo para la salud objetiva (aparición de síntomas y dolores) y la salud subjetiva (sensación de bienestar físico, psicológico y social) asociándose con el entorno laboral psicosocial. En consecuencia, la *recompensa* es un factor de recurso que amortigua el efecto de la carga de trabajo (Bakker & Demerouti, 2007), por lo que se infiere que al presentarse recompensas en el centro de labores ayudaría a mejorar la percepción de la *carga de trabajo*.

En la H7 se evidencia una correlación inversa entre *carga de trabajo* y *estándares* ($r = -.426$; $p < .001$), de modo que la hipótesis planteada es aceptada. Esto se explica debido a que los estándares hacen referencia a la claridad de las normas que hay en una organización de tal modo que los trabajadores perciben un trato equitativo o estandarizado, convirtiéndose en un

recurso importante que ayuda a reducir la percepción y el impacto de factores de demanda como la carga de trabajo (Bakker & Demerouti, 2007).

Respecto al análisis de la H8 se evidencia una correlación inversa entre la *carga de trabajo* y *conflicto* ($r = -.226$; $p < .05$) por lo que dicha hipótesis recibe respaldo, esto se explica en base a que la resolución de conflictos y la retroalimentación ayudan a los empleados brindándoles información necesaria para mantener su desempeño y cumplir con sus labores; y en consecuencia, los empleados pueden resolver rápidamente sus dificultades sin quedarse atrás en el flujo del trabajo, lo que impacta directamente en la percepción de la carga de trabajo (Bakker & Demerouti, 2007). Por otro lado, este hallazgo también se puede comparar con lo reportado por Baka y Bazińska. (2016) en un estudio multiocupacional donde explican esta correlación señalando que la dificultad para resolver conflictos surge por factores psicosociales como la carga de trabajo al forzar la interacción interpersonal. Por lo que se infiere que en la muestra estudiada la resolución de conflictos estaría favoreciendo la ejecución de tareas, lo que provocaría una menor percepción de la carga de trabajo.

En cuanto a la hipótesis H9, hay una correlación inversa entre carga de trabajo e identidad ($r = -.300$; $p < .01$) por lo que se rechaza la hipótesis planteada, sin embargo, estos resultados no son congruentes con estudios previos como el de Wu et al. (2021) realizado en enfermeras y el de Pace y Sciotto (2021) realizado en investigadores donde hallaron una relación directa, contradiciendo lo obtenido en esta investigación. Teóricamente la correlación directa entre carga de trabajo e identidad puede explicarse debido a que la carga de trabajo se ha conceptualizado como un estresante de desafío, asociándose a niveles altos de compromiso (LePine et al., 2005). Para poder explicar los resultados obtenidos en esta investigación es necesario hacer referencia al contexto en el que se desarrolló la toma de datos. Durante la pandemia de la COVID-19 los trabajadores de saneamiento sufrieron un

incremento en la demanda de sus servicios para ejecutar labores de desinfección, sin embargo, este tipo de labores llevó consigo el riesgo a la exposición de una enfermedad nueva, esta situación genera en sí misma estresores que habrían afectado la interacción entre carga de trabajo e identidad. La interacción entre carga de trabajo e identidad habría sido más afectada por los estresores propios del trabajo de riesgo debido a que muchos de estos trabajadores han valorado más su salud que el compromiso hacia el trabajo.

En cuanto a la H4, H5 y H6 no se evidencia una correlación estadísticamente significativa entre *carga de trabajo y desafío* (H4), *relaciones* (H5) y *cooperación* (H6), lo que indica que estas hipótesis son rechazadas. En relación a la H4, Ingusci et al. (2019) señalan en el marco del *Modelo de Demanda - Recurso* que los desafíos laborales son factores de recurso que ofrecen oportunidades para mejorar el desempeño y activan los recursos de afrontamiento de los empleados lo que da como resultado un desempeño satisfactorio y por lo tanto es de esperar que trabajadores desafiados puedan afrontar mejores situaciones demandantes como una elevada carga de trabajo. Sin embargo, este fenómeno no es apreciado en esta investigación. Esto se podría explicar en parte debido a que los efectos positivos de los desafíos son visibles principalmente en condiciones estresantes en las que se requiere innovación y estrategias para resolver problema (Ingusci et al., 2019) sin embargo, los trabajadores del rubro de saneamiento ambiental suelen tener un trabajo repetitivo lo que estaría influyendo en el escaso impacto de los desafíos sobre la percepción de la carga de trabajo. Por otro lado, la falta de correlación entre *carga de trabajo y relaciones y cooperación* puede explicarse por lo planteado por Dirks et al. (2001) quienes señalan que las relaciones entre compañeros tendrían efectos disímiles sobre la percepción de la carga de trabajo debido a que tanto grupos de relaciones fuertes como de relaciones débiles pueden adaptarse para sobrellevar la carga de trabajo, así grupos de relaciones fuertes pueden

cooperar para repartir la carga de trabajo mientras que grupos de relaciones débiles pueden verse beneficiados cuando se involucran en niveles bajos de comunicación y un reparto desigual de la carga de trabajo.

Este estudio en coherencia con estudios previos mostró una correlación inversa entre la carga de trabajo y la percepción del clima organizacional reforzando el *Modelo de Demanda - Recursos* de Bakker et al. (2007) a la vez que genera un precedente a nivel nacional. Por otro lado, los resultados obtenidos tienen implicaciones prácticas en la medida que la correlación negativa entre la carga de trabajo y el clima organizacional permitirán plantear estrategias para reducir el impacto de la carga de trabajo mediante la promoción del clima organizacional. Por ejemplo, la organización podría mejorar la estructura interna, definiendo mejor los puestos y tareas de cada trabajador para amortiguar el impacto de un eventual aumento de carga de trabajo. Por otro lado, la organización puede evaluar la percepción de la carga de trabajo para cada trabajador y reducirla en puestos que presenten una alta carga para mejorar el clima organizacional.

No obstante, esta investigación presenta limitaciones. En primer lugar, la falta de antecedentes nacionales dificulta la comparación de los resultados obtenidos en esta investigación. Una segunda limitación es que para este estudio se usó un muestreo no probabilístico por lo que no está asegurada la representación de la población y por lo tanto la inferencia no puede ser poblacional. Una tercera limitación es que solo se estudió la relación entre la carga de trabajo y el clima organizacional más no los efectos tanto positivos como negativos de estas variables es decir no se pudieron corroborar las consecuencias de tener una baja o alta carga de trabajo, así como de una buena o mala percepción del clima organizacional. Una cuarta limitación es que para evaluar la carga de trabajo solo se midió la carga de trabajo subjetiva mas no la carga objetiva, siendo esta última necesaria para

comparar los efectos del clima organizacional sobre la carga de trabajo debido a que los trabajadores con alta carga objetiva pueden experimentar una baja carga subjetiva si cuentan con factores de recurso como el clima organizacional.

En conclusión, existe una correlación inversa entre la carga de trabajo y clima organizacional en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia de la COVID-19. Asimismo, se encontró correlación inversa entre la carga de trabajo y los componentes del clima organizacional estructura, responsabilidad, recompensa, estándares, conflicto e identidad; no obstante, no se halló correlación entre carga de trabajo y desafío, relaciones y cooperación.

En base a los resultados obtenidos en este estudio, se recomienda realizar más investigaciones que exploren la relación entre la carga de trabajo y el clima organizacional para confirmar y comparar los resultados obtenidos con grupos expuestos a diferentes contextos. De igual forma, se recomienda que futuras investigaciones incluyan variables tales como desempeño laboral para corroborar las consecuencias de tener una alta o baja carga de trabajo, así como evaluar si el clima organizacional puede funcionar como un amortiguador de las consecuencias negativas de una alta carga de trabajo. Cabe señalar que para la aplicación de herramientas de clima organizacional se debe tener en cuenta una frecuencia anual en las organizaciones, ello como una buena práctica de evaluación. A su vez, cuidar el momento en el cual es aplicado el instrumento y que no sea afectado por algún evento que puede ocasionar un cambio muy rápido en la percepción del trabajador, tales como podrían ser aumento o reducción de sueldo, almuerzo de confraternidad, celebración de cumpleaños, etc.

Por otro lado, se considera que para una mejor comprensión del efecto del clima laboral sobre la carga de trabajo además de medir la carga subjetiva (la percepción del trabajador sobre la carga de trabajo) es recomendable medir la carga de trabajo objetiva (la cantidad objetiva de tareas que tiene un trabajador).

Referencias

- Acosta, B., & Venegas C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPSI*, 13(1), 163-172.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744/3006>
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Recursos biblio.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Ali, S., & Farooqi, Y. A. (2014). Effect of work overload on job satisfaction, effect of job satisfaction on employee performance and employee engagement (a case of public sector University of Gujranwala Division). *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, 5(8), 23-30. <http://www.ijmse.org/Volume5/Issue8/paper5.pdf>
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct* (2002, amended effective June 1, 2010, and January 1, 2017).
<http://www.apa.org/ethics/code/index.html>
- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, J. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 8(2), 23–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.%25x>
- Arias, W. L., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo*, 51, 185-191.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Ato, M., López-García, J. 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>
- Baka, L., & Bazińska, R. (2016). Polish adaptation of three self-report measures of job stressors: the Interpersonal Conflict at Work Scale, the Quantitative Workload Inventory and the Organizational Constraints Scale. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 22(1), 32-39. <https://doi.org/10.1080/10803548.2015.1116816>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology*, 10(2), 170-180.
https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/10708/Bakker_Demerouti_Euwema_JDR_JOHP_2005.pdf?sequence=2

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., & Schaufeli, W. (2000). Burnout Contagion Processes Among Teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(11), 2289-2308.
- Barrutia, I., Silva, H. A., & Sánchez, R. M. (2021). Consecuencias económicas y sociales de la inamovilidad humana bajo COVID-19: caso de estudio Perú. *Lecturas de economía*, 94, 285-303. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n94a344397>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Bustamante, K. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, G. A., Merino, C., Juárez, A., & Jimenez, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of applied psychology*, 60(6), 713. <https://psycnet.apa.org/record/1976-05806-001>
- Celina, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 19(4), 572-580. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Centros para el control y prevención de enfermedades (abril del 2021). *Limpieza y desinfección de espacios públicos ante el COVID-19*. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/clean-disinfect/index.html>
- Chiang, M. M., Heredia, S. A., & Santamaría, E. J. (2017). Clima organizacional y salud psicológica: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 73-86. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. MC Graw Hill
- Contreras, B., & Matheson, P. (1984). Una herramienta para medir Clima Organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de Trabajo Social*, 27-37. <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>

- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104. <https://doi:10.1037/0021-9010.78.1.98>
- Dirks, K. T., Shah, P. P., & Chervany, N. (august 2001). The impact of friendship networks on team performance: A story of. *In Academy of Management Proceedings*, 1, E5-E6. <https://doi.org/10.5465/apbpps.2001.6133628>
- Dominguez, S. (2012). Propuesta para el cálculo del alfa ordinal y theta de armor. *Revista IIPSI*, 15(1), 213-217. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v15n1/a15.pdf>
- El Comercio (mayo del 2020). *Coronavirus en Perú: desinfectan ambientes del penal Barbadillo como medida preventiva por COVID-19*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/coronavirus-peru-desinfectan-ambientes-del-penal-barbadillo-como-medida-preventiva-por-covid-19-estado-de-emergencia-nndc-noticia/>
- El Comercio (mayo del 2020). *Coronavirus en Perú: Municipalidad de Lima desinfecta exteriores de Hospital Almenara*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/coronavirus-peru-municipalidad-de-lima-desinfecta-exteriores-de-hospital-almenara-fotos-covid-19-nndc-noticia/>
- El Comercio (mayo del 2020). *Así se realiza la desinfección del Mercado de Frutas tras casos positivos de COVID-19 entre comerciantes*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/coronavirus-peru-asi-se-realiza-la-desinfeccion-del-mercado-de-frutas-tras-casos-positivos-de-covid-19-entre-comerciantes-fotos-estado-de-emergencia-nndc-noticia/>
- El Comercio (mayo del 2020). *Coronavirus en Perú: conozca algunas ofertas de limpieza para desinfectar casas y vehículos*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/coronavirus-en-peru-conozca-algunas-ofertas-de-limpieza-para-desinfectar-casas-y-vehiculos-coronavirus-noticia/>
- Elloy, D. F., & Smith, C. R. (2003). Patterns of stress, work-family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual-career and single-career couples: An Australian study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 1, 55–66. <http://doi:10.1108/13527600310797531>
- Erat, S., Kitapci, H., & Cones, P. (2017). The effect of organizational loads on work stress, emotional commitment, and turnover intention. *International Journal of Organizational Leadership*, 6, 221-231. <https://pdfs.semanticscholar.org/841c/1708cb78b970e0bbe11634e86f163d72a11c.pdf>

- Ferguson, C. J. (2009). Is psychological research really as good as medical research? Effect size comparisons between psychology and medicine. *Review of General Psychology, 13*(2), 130–136. <http://doi:10.1037/a0015103>
- French, J. P. R., & Caplan, R.D. (1972). Organizational Stress and Individual Strain. En A.J. Marrow (Eds). *The failure os success* (pp. 30-66). New York: Amacon.
- García, J. A., & Osca, A. (2019). Work Overload and Emotional Exhaustion in University Teachers: Moderating Effects of Coping Styles. *Universitas Psychologica, 18*(2), 1-12. <https://doi:10.11144/Javeriana.upsy18-2.woee>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual, Colombia. *Cuadernos de Administración, 42*, 43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gil-Monte, P. (2016). La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de prevención de riesgos laborales, 19*(2), 86-94. <https://doi.org/10.12961/aprl.2016.19.02.2>
- Gil-Monte, P. & García J. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de Psicología, 25*(2), 329-337. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. *Human Mental Workload, 139–183*. [http://doi:10.1016/s0166-4115\(08\)62386-9](http://doi:10.1016/s0166-4115(08)62386-9)
- Hart, S. G. (2006). NASA-task load index (NASA-TLX); 20 years later. In Proceedings of the human factors and ergonomics society annual meeting. *Sage Journals, 50*(9), 904-908. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/154193120605000909>
- Herminingsih, A., & Kurniasih, A. (2018). The influence of workload perceptions and human resource management practices on employees' burnout. *European Journal Business and Management, 10*(21), 19-26.
- Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. Mediacentro Electrónica. *Salud Mental, 32*(3), 215-221. <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v32n3/v32n3a5.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

- Ilies, R., Dimotakis, N., & De Pater, I. (2010). Psychological and physiological reactions to high workloads: Implications for well-Being. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01175.x>
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Ingusci, E., Spagnoli, P., Zito, M., Colombo, L., & Cortese, C. (2019). Seeking Challenges, Individual Adaptability and Career Growth in the Relationship between Workload and Contextual Performance: A Two-Wave Study. *Sustainability*, 11(44). <http://doi:10.3390/su11020422>
- James, L., & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81(12), 1096–1112. <https://doi:10.1037/h0037511>
- Jaramillo, M. y Ñopo H. (2020). El impacto del COVID-19 sobre la economía peruana. *Economía UNAM*, 17(51), 136-146. <https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2020.51.552>
- Kohan, N. A., & Fathi, D. (2020). Prediction of Cognitive Failure at Work Based on Job Stress and Workload with the Mediating Role of Organizational Climate in Physical Education Staff. *Johe*, 9(2), 110-116. <http://johe.rums.ac.ir/article-1-382-fa.pdf>
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of management journal*, 48(5), 764-775.
- Lu, Y., Luo, L., Wang, H., Le, Y., & Shi, Q. (2015). Measurement model of project complexity for large-scale projects from task and organization perspective. *International journal of project management*, 33(3), 610-622. <http://bsupload.ecust.edu.cn/UserFiles/files/20190320/1553061735400086276.pdf>
- Malgady, R. G. (2007). How skewed are psychological data? A standardized index of effect size. *The Journal of General Psychology*, 134(3), 355-359
- Maxwell, G., & Steele, G. (2003). Organizational commitment: A study of managers in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(7), 362–369.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Universidad del Rosario. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>

- Micceri, T. (1989). The unicorn, the normal curve, and other improbable creatures. *Psychological Bulletin*, 105(1), 156–166. <http://doi:10.1037/0033-2909.105.1.156>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (agosto del 2020). *Marco Macroeconómico Multianual 2021-2024*.
https://www.mef.gob.pe/pol_econ/marco_macro/MMM_2021_2024.pdf
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (marzo del 2020). *Medidas laborales durante la vigencia del estado de emergencia nacional*.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/dictan-medidas-complementarias-destinadas-al-financiamiento-decreto-de-urgencia-n-029-2020-1865087-1>
- Ministerio de Salud (mayo del 2020). *Limpieza y desinfección de ambientes en los establecimientos de salud*.
http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/LIMPIEZA_DESINFECCION_DE_AMBIENTES_EN_LOS_EESS_SMA.pdf
- Ministerio de Salud (julio del 2021). *Norma Sanitaria para Trabajos de Desinsectación, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283841/255615_RM449-2001.pdf20190110-18386-y3nyk6.pdf
- Ministerio de Salud (junio del 2021). *Salud mental: el 52.2% de limeños sufre de estrés debido a pandemia de la COVID-19*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenes-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>
- Organización Internacional del Trabajo (septiembre del 2020). *Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Organización Mundial de la Salud (mayo del 2020). *Limpieza y desinfección de las superficies del entorno inmediato en el marco de la COVID-19*.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332168/WHO-2019-nCoV-Disinfection-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud (mayo del 2021). *La OMS anuncia que ya se superaron los cuatro millones de muertes por COVID-19*.
<https://www.france24.com/es/europa/20210707-covid19-oms-cuatro-millones-muertos>
- Organization for Economic Co-operation and Development (november 2020). *The territorial impact of COVID-19: Managing the crisis across levels of government*.

<https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/the-territorial-impact-of-covid-19-managing-the-crisis-across-levels-of-government-d3e314e1/>

- Pace, F., Foddai, E., Lo Cascio, V., Passalacqua, C., Zanca, M., & Civilleri, A. (2010, march 29-31). *Using the Questionnaire on Experience and Assessment of Work with the Italian population*. In Proceedings of the 9th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology (Rome), Italy (407-408). Nottingham University Press: Nottingham, UK.
- Pace, F., & Sciotto, G. (2021). The effect of emotional dissonance and mental load on need for recovery and work engagement among Italian fixed-term researchers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 99.
<https://doi:10.3390/ijerph18010099>
- Parasuraman, S., Purohit, Y., Godshalk, V.M., & Beutell, N.J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological well-being". *Journal of Vocational Behavior*, 48(3), 275-300. <https://doi:10.1006/jvbe.1996.0025>
- Patlán, J. (2013). Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida del trabajo. *Estudios Gerenciales*, 23, 445-455. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764-770.
<https://doi:10.5829/idosi.wasj.2013.23.06.313>
- Rajan, D. (2018). Negative impacts of heavy workload: A comparative study among sanitary workers. *Social International Journal*, 2(6), 465-474.
<https://doi:10.15406/sij.2018.02.00086>
- Robles, C., Alviter, L. E., & Martinez, E. (2020). Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 115-130.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35180>
- Sánchez Carlessi, H. H., Reyes, C., & Matos, P. (2020). *Impacto de la presencia del covid-19 en las actitudes y comportamientos psicosociales de la población peruana*. Repositorio UCH. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3030>
- Segredo, A. (2013). Organizational climate in the change management for the development of the organization. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385–393.

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi:10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
<https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>
- Scotti, D. J., & Harmon, J. (2014). Linkages between organization climate and work outcomes: Perceptual differences among health service professionals as a function of customer contact intensity. *Journal of Health and Human Services Administration*, 36(4), 417-459.
<https://www.jstor.org/stable/24459666>
- The jamovi project (2021). *jamovi*. (Version 2.0) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Trindade, L., Coelho, S., & Pires D. (2013). Revisión de la producción teórica latinoamericana sobre carga de trabajo. *Enfermería Global*, 29(12), 363-372.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100019
- United Nations International Childrens Emergency Fund (december 2020). *Peru - COVID-19 Situation Report No. 10 End-of-year 2020*.
<https://www.unicef.org/media/92111/file/UNICEF-Peru-COVID-19-Situation-Report-No.-10-End-of-year-2020.pdf>
- Universidad San Sebastián. (mayo del 2016). *La sobrecarga: un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Van, M., Bakker, A., & Nishii, L.H. (2016). Accumulative job demands and support for strength use: Fine-tuning the job demands-resources model using conservation of resources theory. *The Journal of applied psychology*, 101 (1), 141-50.
https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/75058/Nishii4_Accumulative_job_demands.pdf;jsessionid=8B79FA3E3A9E050AB59E791F9B23FB00?sequence=1
- Vicuña, L. (2006). Clima Organizacional de Litwin y Stringer. *Revisión Psicométrica por Luis Alberto Vicuña Peri*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Villanueva, G., García, M. F., & Hernández, L. M. (2017). La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas. *Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>
- World Bank Group. (October 2020). *Unmasking the impact of COVID-19 on businesses*.
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/399751602248069405/pdf/Unmasking-the-Impact-of-COVID-19-on-Businesses-Firm-Level-Evidence-from-Across-the-World.pdf>

- World Health Organization. (march 2020). *Responding to community spread of COVID-19*.
<https://www.who.int/publications/i/item/responding-to-community-spread-of-covid-19>
- World Health Organization. (October 2020). *COVID-19 disrupting mental health services in most countries, who survey*. <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
- Wu, J., Li, H., Geng, Z., Wang, Y., Wang, X., & Zhang, J. (2021). Subtypes of nurses' mental workload and interaction patterns with fatigue and work engagement during coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak: A latent class analysis. *BMC nursing*, 20(1), 1-9.

Anexos

Anexo 1

Consentimiento Informado

Estimado/a trabajador(a):

La investigación titulada “Carga de trabajo y Clima Organizacional en trabajadores de una empresa de Saneamiento Ambiental durante la pandemia” es conducida por Jaida Lozano Rodríguez, Bachiller en Psicología, perteneciente a la Universidad San Ignacio de Loyola.

Este estudio se realizará en trabajadores y tiene como propósito determinar la relación de la variable Carga de Trabajo y Clima Organizacional en una empresa de Saneamiento Ambiental durante la pandemia. Por ello, su participación es primordial en este proceso y estaremos agradecidos si accede.

La duración de toda la evaluación no será mayor a 10 minutos. Se solicitarán datos personales (edad, nacionalidad, área de trabajo, modalidad de trabajo, tipo de contrato, etc.). Cabe mencionar que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que solo se busca conocer su opinión. La información recopilada se tratará en forma confidencial. Toda la información se usará para fines del estudio y sin ningún otro propósito.

La participación es completamente voluntaria y puede interrumpir su participación cuando lo considere pertinente sin que esto tenga repercusiones negativas.

Si desea más información del proyecto, puede enviar un mensaje a jaida.lozano@usil.pe

En ese sentido, si usted está de acuerdo en participar, puede dar click al botón SIGUIENTE.

Anexo 2

Ficha sociodemográfica

1. Sexo <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	2. Edad _____ años	3. Nacionalidad <input type="checkbox"/> Peruana <input type="checkbox"/> Extranjera
4. Estado Civil <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Casado (a) <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Divorciado (a) <input type="checkbox"/> Viudo (a)	5. N de hijos <hr/>	6. Nivel educativo <input type="checkbox"/> Educación primaria <input type="checkbox"/> Educación secundaria <input type="checkbox"/> Educación técnica <input type="checkbox"/> Estudios universitarios <input type="checkbox"/> Estudios Postgrado
7. Área de trabajo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Operativo	8. Proceso en el que trabaja <input type="checkbox"/> Gestión comercial <input type="checkbox"/> Administración <input type="checkbox"/> Tesorería y Logística <input type="checkbox"/> Recursos humanos <input type="checkbox"/> Gestión SIG <input type="checkbox"/> Soporte e informática <input type="checkbox"/> Diseño y publicidad <input type="checkbox"/> Planificación operativa <input type="checkbox"/> Almacén y Mnto. <input type="checkbox"/> Operaciones <input type="checkbox"/> Limpieza	9. Modalidad de trabajo <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Remoto
10. Turno de trabajo <input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Rotativo	11. Tiempo total de trabajo en la empresa <i>(Indicar años y meses)</i>	12. Tiempo en el puesto actual del trabajo <input type="checkbox"/> 1 - 3 meses <input type="checkbox"/> 3 meses - 1 año <input type="checkbox"/> Mayor a 1 año

13. Puesto de trabajo actual _____	14. Tipo de contrato <input type="checkbox"/> Plazo fijo <input type="checkbox"/> Plazo indefinido <input type="checkbox"/> Otro	15. ¿Cuál es el ingreso económico mensual descontando el impuesto <input type="checkbox"/> menos de 930 <input type="checkbox"/> 930 - 1860 <input type="checkbox"/> 1861 - 2790 <input type="checkbox"/> 2791 - a más
	16. ¿Cuál es el porcentaje de aporte económico al ingreso de su hogar? <input type="checkbox"/> 0% - 25% <input type="checkbox"/> 26% - 50% <input type="checkbox"/> 51% - 75% <input type="checkbox"/> 76% - 100%	

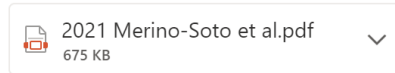
Anexo 3

Comunicaciones de autorizaciones de los instrumentos

SOLICITUD DE PERMISO PARA UTILIZAR ESCALA DE CARGA DE TRABAJO (BATERIA UNIPSIKO)

📎 1 ▾ 🗄

Para: JAIDA LOZANO RODRIGUEZ



Estimada Jaida Lozano:

Le adjunto la escala de la Batería UNIPSIKO que permite evaluar Carga de trabajo y otro artículo sobre la validación de la escala en Perú. El ítem 4 aparece citado en el artículo que tiene y en éste que le adjunto como Relajado.

Corresponde al ítem: ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?

Como autor de la escala le autorizo para que la utilice, pero le recomiendo que no la modifique y que caso de hacerlo lo señale claramente en cualquier publicación que realice, sea en revistas, congresos o páginas web.


Si utiliza una versión de la escala modificada por usted no garantizo que esa versión resulte válida y fiable y, por tanto, adecuada para su uso.

Un saludo

Pedro R. Gil-Monte

.....
 Pedro R. Gil-Monte, PhD
 Professor of Social and Organizational Psychology
 Dep. of Social Psychology (University of Valencia)
 Avda. Blasco Ibáñez, 21; 46010 Valencia

AUTORIZACIÓN DEL USO CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

 LUIS ALBERTO VICUÑA PERI
 <luisvicunaperi@hotmail.com>
 Jue 30/09/2021 23:41
 Para: Usted

Por favor adjunte su código de alumna y Universidad para la referencia del caso.
 Cordialmente.

Dr. Luis Alberto Vicuña Peri

...

 jaida lozano
 Muchas gracias por su atención Dr...
 Vie 01/10/2021 19:35