



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**La carga laboral y su impacto en el cumplimiento del  
objetivo organizacional de SEDAPAR S.A., Ámbito Región  
Arequipa, período 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Montaño Enriquez, Jaime Angel (ORCID: 0000-0003-0247-283X)

**ASESOR:**

Dr. Morán Ramos, Luis Daniel (ORCID: 0000-0002-8244-5390)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres Miguel y Marina por su esfuerzo y dedicación,

A Eliette y Anette en quienes encuentro fortaleza y deseos de ser cada vez mejor,

A mi gran familia, los Montaña Huilcapaco,

Y por sobre todo, a Dios, fuente de todo conocimiento y verdad

## **Agradecimiento**

Agradezco de sobremanera a la empresa SEDAPAR S.A. por las facilidades y apoyo brindado.

Mención especial a la Universidad César Vallejo quien a través de sus docentes y tutor despertaron en mí el gusto por la investigación científica.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

Tabla 1.	Número de trabajadores de SEDAPAR S.A. en Región Arequipa.....	15
Tabla 2.	Población de trabajadores de SEDAPAR S.A. en Región Arequipa.....	16
Tabla 3.	Especialidad y Opinión de Aplicabilidad de expertos.....	18
Tabla 4.	Resultado de Prueba Binomial y Grado de Concordancia de expertos.....	19
Tabla 5.	Resumen de procesamiento de casos: Carga laboral.....	20
Tabla 6.	Estadísticas de fiabilidad: Carga laboral.....	20
Tabla 7.	Resumen de procesamiento de casos: Objetivo Organizacional.....	20
Tabla 8.	Estadísticas de fiabilidad: Objetivo Organizacional.....	21
Tabla 9.	Valores Rho de Spearman .....	22
Tabla 10.	Coefficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con Objetivo organizacional.....	25
Tabla 11.	Coefficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con dimensión Desarrollo humano de variable Objetivo organizacional .....	26
Tabla 12.	Coefficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con dimensión Condiciones laborales de variable Objetivo organizacional... ..	27
Tabla 13.	Coefficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con dimensión Productividad de variable Objetivo organizacional .....	28
Tabla 14.	Valoración de variable Carga laboral .....	29
Tabla 15.	Puntaje promedio por ítem y dimensión de variable Carga laboral.....	30
Tabla 16.	Valoración de variable Objetivo organizacional .....	31
Tabla 17.	Puntaje promedio por ítem y dimensión de variable Objetivo organizacional.....	32

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar el efecto que tiene la carga laboral en el cumplimiento del objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el período 2019. Por tal motivo, en base a la revisión de antecedentes internacionales, nacionales y teorías relacionadas, se estableció una definición conceptual de cada variable y sus dimensiones, metodología con un tipo y diseño de investigación cuantitativo, aplicado, no experimental, de corte transversal, correlacional, con operacionalización de variables, muestra establecida mediante fórmula, cuestionario como instrumento de recolección de datos, validado por expertos y grado de confiabilidad, con procedimiento de aplicación y procesamiento de información enmarcado en el cumplimiento de aspectos éticos. Los resultados obtenidos señalan que ambas variables no tienen una relación significativa y son independientes la una con la otra al haber obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,011 y una significancia bilateral de 0,922 superando el margen de error de 0,05 rechazando con ello la hipótesis general. Asimismo el 93,7% de personal percibe que la carga laboral se encuentra en un nivel Medio y el 52,5% considera que el Objetivo organizacional es adecuado.

**Palabras clave:** Carga laboral, Objetivo, Organización.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the effect that the workload has on the fulfillment of the organizational objective of the company SEDAPAR SA, Arequipa Region in the period 2019. For this reason, based on the review of international and national antecedents and theories related, a conceptual definition of each variable and its dimensions was established, methodology with a type and design of quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional, correlational research, with operationalization of variables, sample established by formula, questionnaire as a collection instrument of data, validated by experts and degree of reliability, with application procedure and information processing framed in compliance with ethical aspects. The results obtained indicate that both variables do not have a significant relationship and they are independent with each other, having obtained a Spearman Rho ratio coefficient of 0,011 and a bilateral significance of 0,922, surpassing the margin of error of 0,05, thereby rejecting the general hypothesis. In addition 93,7% of personnel perceive that the workload is at a medium level, 52,5% consider that the Organizational Objective is adequate.

**Keywords:** Workload, objective, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio de carga laboral, entendido como la determinación del tiempo invertido por un trabajador calificado en el desarrollo de una tarea siguiendo una norma preestablecida, tiene raíz en la organización del trabajo siendo su promotor principal, Frederick W. Taylor. Este concepto ha evolucionado utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas según las necesidades y naturaleza de las empresas, privadas o públicas, internacionales o nacionales.

Gil (2006) citado en (Rodríguez, 2020) menciona que cuando es excesiva manifiesta síntomas de fatiga, estrés, cansancio, que repercute en el desempeño de los trabajadores. El agotamiento y estrés laboral es originado y relacionado a la carga laboral (Anitei, Chraif e Ionita, 2015, p. 734). Calderón De La Cruz et al señalan que el estrés, fatiga emocional, absentismo y presión sanguínea resquebrajan la salud y la asocia a la sobre carga laboral (2018, p. 1). Por otra parte, Parra (2010) citado también por (Rodríguez, 2020) señala que el trabajador debe adecuarse a esta presión para mantener su desempeño y evitar trabar la fluidez del proceso. La presión, saturación y síntomas se ven acrecentados cuando existe un esquema de turnos de trabajo especialmente el nocturno que tiene relevancia cuando la fatiga y otros se extiende al entorno familiar.

En ese sentido, Páez-Cala, M. y Castaño-Castrillón, J. (2018, p. 609) expresan que la percepción de los trabajadores sobre las demandas de su puesto está asociada con la carga de trabajo, la velocidad, la calidad, la presión, el cansancio y el malestar generado por un alto volumen de trabajo. Este aspecto implica conflictos con compañeros, reducción del tiempo de trabajo, sobrecarga de responsabilidades, interrupciones desagradables y fatiga física. Las largas horas dedicadas al trabajo producen eventos que pueden potenciar efectos negativos del trabajo, es decir, un estado de alerta prolongado que aumenta la producción de las llamadas hormonas del estrés que requiere que las personas estén preparadas para satisfacer las demandas del trabajo en actividades que implicar riesgos para la salud, aumenta la presión por la atención y vigilancia, además señala que cuanto mayor sea la carga de trabajo más vulnerable será la situación de salud mental (Lua et al, 2018, p. 10).

La inequidad de tareas asignadas en los diferentes puestos de trabajo implica exigencias psicológicas que perturba la salud mental y física, disminuyendo la calidad de vida, de trabajo, que se refleja en la eficiencia y desempeño de resultados. Genera una serie de consecuencias que trasciende lo profesional y empresarial llevándolo, como hemos visto, al ámbito familiar y repercute en la prestación de servicios, deteriorando la confianza y credibilidad de los grupos de interés en las entidades privadas o públicas. De Oliveira, C. (2019, p. 413) nos habla que este deterioro incentiva dejar una organización que refleja el grado de debilitamiento de la relación del trabajador con su institución que es el resultado de frecuentes insatisfacciones.

La preocupación de las empresas por la organización del trabajo y la carga laboral asignada se aborda con diferentes enfoques, como fuente de satisfacción de necesidades personales y de realización personal, pues no es opcional, es una tendencia por ofrecer cada vez un mejor lugar para trabajar.

Aranda, P. W. y Retamozo, Y. R. (2019) en el informe entregado a la Gerencia de Administración del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa-SEDAPAR S.A. indica que, de acuerdo al muestreo de carga laboral realizado a 44 puestos de la institución, el Manual de Organización y Funciones no está reflejando en la práctica la ejecución del total de actividades descritas para su aplicación, lo cual implica una errónea carga laboral al trabajador. Asimismo, los trabajadores muestreados no están preparados para el uso eficiente del tiempo de trabajo para el desarrollo de sus funciones denotando poco conocimiento en manejo de herramientas informáticas como hojas de cálculo Excel, Word, lo cual implica demora en la ejecución de sus funciones. Por otra parte el desconocimiento de la carga laboral puede conllevar a la contratación de nuevo personal sin ser necesario por lo cual incrementaría el presupuesto de la institución.

En esa línea mediante informe de mayo del 2020, el Jefe Departamento de Desarrollo Organizacional de SEDAPAR S.A. señala, después de un estudio a la mayoría de puestos de la empresa, que existe un 84% de carga de trabajo con respecto al tiempo asignado efectivo y especifica aquellos con sobre carga y otros que se encuentran holgados.

En contraposición a ello, en los últimos años existe solicitudes de diferentes áreas para incrementar la planilla de SEDAPAR S.A. para sus diferentes sedes justificado ello por la recepción de infraestructura, cumplimiento de normativa, por cuellos de botella generados en algunos procesos o la necesidad de reforzar actividades en pos de lograr mejores resultados en las metas y objetivos planteados.

Es por lo expresado que nuestro estudio, conlleva a plantear el problema general: ¿Qué efecto tiene la carga laboral en el cumplimiento del Objetivo Organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el período 2019?. Asimismo propone los siguientes problemas específicos para el mismo ámbito y período: ¿Cómo se relaciona la carga laboral con el desarrollo humano?, ¿Cómo se relaciona la carga laboral con las condiciones laborales?, ¿Cómo se relaciona la carga laboral con la productividad?, ¿Cuál es la valoración de la carga laboral por los trabajadores?, ¿Cuál es la valoración del objetivo organizacional por los trabajadores?.

Además, el estudio se ve justificado debido a que tiene un aporte social pues generará acciones en la institución, producto del resultado, que incidan en mejorar el desempeño de los trabajadores en conjunto, elevando el cumplimiento de los objetivos de la entidad que permita incrementar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Posee un aporte metodológico que validará herramientas de medición que son útiles en otras investigaciones. Aporta también a nivel práctico con el conocimiento de la cantidad y tiempo de trabajo de los trabajadores, detectando cuellos de botella en la estructura organizacional e identificando necesidades reales de personal.

Por lo tanto, el objetivo general de la investigación es determinar el efecto que tiene la carga laboral en el cumplimiento del objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el período 2019. Dicho objetivo, en forma específica para el mismo ámbito y período, determina la relación entre la carga laboral con el desarrollo humano, condiciones laborales y productividad, la valoración de la carga laboral y objetivo organizacional por los trabajadores.

En tal sentido, la hipótesis general plantea que existe una relación significativa entre la carga laboral con el cumplimiento del Objetivo Organizacional de la

empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el período 2019. Expone las hipótesis específicas, para igual ámbito y período, de que existe una relación significativa entre la carga laboral con el desarrollo humano, condiciones laborales y productividad.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales articulados al problema de investigación y sus variables, encontramos a Babic, Gillis y Hansez (2020) quienes señalan en su estudio, cuyo propósito era investigar la relación entre variables laborales tales como carga emocional y carga de trabajo, aplicado mediante cuestionario a 226 empleados de una entidad pública belga con un modelo de investigación transversal, que promover un clima laboral positivo, agradable y de reconocimiento en todas sus formas, con oportunidades de capacitación y asignación de cargas de trabajos en condiciones normales contribuyen al bienestar de los trabajadores y mejoran el manejo del tiempo y estrés.

Castillo, Ordóñez y Calvo (2019) determinan la relación existente entre carga física, morbilidad sentida osteomuscular y estrés. Por tal motivo enfocan su estudio con muestra aleatoria simple de 104 trabajadores, en forma transversal analítico-correlacional, cuantitativa, utilizando la evaluación de puestos laborales, el cuestionario de Maslach y nórdico estandarizado. Asimismo realizan el análisis uni y bivariado, comprobando la hipótesis con el estadístico Chi Cuadrado. Entre sus conclusiones manifiesta que los altos niveles en la realización personal son factores protectores de sintomatología osteomuscular, por tal motivo las empresas deben fomentar oportunidades laborales que incrementen la satisfacción personal y laboral, salud mental y física.

Carrión y Hernández (2018) investigan la relación de factores psicosociales laborales con el desgaste psíquico y su respuesta al estrés mediante un estudio no experimental, cuantitativo y transversal. Analizaron las condiciones laborales con carácter psicosocial CTCPSMAC, validándolo con Alpha de Crombach 0.927. Los datos fueron analizados con el programa IBM SPSS Statistics 21, con análisis bivariado y regresión logística multivariante. Entre sus conclusiones señala que para una buena percepción de ritmo y carga de trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, cultura organizacional y gestión, equipos, agentes físicos, ambientes laborales, poseen una probabilidad menor (0,508) de respuesta cognitivo-emocional con respecto a una mala percepción 2,095 con una mejor respuesta fisiológica de estrés.

Soria, López y Torrano (2017) revelan relaciones entre el exceso o insuficiencia de carga mental de los trabajadores con respecto a la calidad de su toma de decisiones y aquellas relacionadas con el ejercicio de sus actividades que se ven aliviadas por la automotivación y autorregulación del individuo. El estudio utiliza un diseño prospectivo ex post facto con una muestra de 176 profesionales de nivel superior en institución educativa. La carga de trabajo mental esperada (WL previa a la tarea) y la carga de trabajo mental real (WL posterior a la tarea) fueron medidos con el cuestionario no ponderado NASA-Task Load Index (NASA-TLX), también se calculó la WL esperada (WL diferencial), la calidad de la toma de decisiones se midió mediante un cuestionario de toma de decisiones.

Suescún et al. (2016) utilizan el instrumento CVT-GOHISALU que consta de 74 ítems y permite medir la calidad de vida laboral en 7 dimensiones, con estudio descriptivo de corte transversal, a 91 trabajadores, con análisis estadístico en programa SPSS. Sugieren elaborar acciones que incrementen la satisfacción y calidad de vida laboral, en dimensiones tales como administración del tiempo libre, satisfacción, integración y bienestar a través del trabajo, desarrollo personal. Por otra parte, manifiesta la importancia de diseñar políticas para que los trabajadores alcancen beneficios logrando metas propuestas, asignando funciones que equilibren la carga laboral de los trabajadores, planificando y administrando de mejor manera su tiempo libre.

Shihundla, R., Lebese, R. y Maputle, M. (2016) describen el efecto de incremento de carga laboral con respecto a la documentación a manejar por un staff de enfermeras demostrando que esto plantea un desafío serio para el manejo de información del paciente y el incremento de personal necesario que realiza muchas tareas a la vez que debe conllevar a la optimización administrativa para evitar expedientes incompletos, poco entendibles y sin información relevante. Expresan que la evidencia de la eficacia de la comunicación entre profesionales del área se da a través de documentos legibles, precisos y completos y esto da fluidez en la atención al paciente ofreciendo una medición de desempeño del proceso. El diseño de la investigación fue exploratoria, descriptiva y contextual. La población fue de todas las enfermeras que trabajan en las instalaciones. El muestreo intencional fue utilizado para seleccionar enfermeras utilizándose una entrevista cara a cara para recopilar datos utilizando una guía de entrevista.

En antecedentes nacionales tenemos a Hirota y Pino (2016) que diagnostican la relación existente entre desempeño y carga laboral de trabajadores operativos en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, mediante un estudio con diseño relacional y comparativo, nivel relacional de tipo descriptivo y corte transversal, con una población de 78 colaboradores con rango de edades ente los 22 a 67 años, pertenecientes a las áreas de finanzas, contabilidad, logística, servicios generales, recursos humanos, y tesorería, de los cuales 47 son mujeres y 31 varones; 50 trabajadores estables y 28 trabajadores contratados. Los datos se recolectaron cuantificando la carga laboral y evaluando el desempeño de trabajadores, concluyendo que existe una inequidad de carga laboral asignada, donde para determinado grupo sobrepasa lo aceptable dañando su calidad de vida con pérdida de competitividad institucional mientras que para el otro no es tal.

En una Clínica privada de la ciudad de Chiclayo, Valera y Yafac (2018) demuestran que existen dimensiones que producen carga laboral excesivamente al personal de enfermería principalmente a las actividades permanentes y complejas. Su investigación les permite diseñar un modelo de gestión para disminuirla logrando un desempeño adecuado que no perjudique la calidad de atención. Validan la propuesta del modelo de gestión ocupacional con juicios de expertos. La metodología del estudio es con encuesta, enfoque cuantitativo con carácter descriptivo, propositivo transversal ya que no existen referencias de investigaciones del caso. Por la cantidad de personal se incluye como población a las 30 enfermeras que labora (muestra censal). Utilizaran el instrumento NAS (Nursing Activities Score) como evaluación al modelo de gestión ocupacional.

En ese ámbito, Huamán (2019) determina sobrecargas laborales en enfermeras del área de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima, con enfoque cuantitativo en su investigación, de tipo aplicada, nivel descriptivo, no experimental. Trabajó para ello con todas las enfermeras de emergencia utilizando una encuesta y cuestionario. Manifiesta que la calidad de atención está ligado al nivel de estrés manejado que puede aliviarse con un mayor número de personal, asimismo, en sus conclusiones expresa que se presenta un nivel medio de exceso de carga de trabajo en las dimensiones de carga mental, física, en turnos y organización.

Para el mismo sector, Arteaga (2020) ejecuta una investigación de tipo aplicada I, no experimental, correlacional, de corte transversal, a 75 trabajadores, período 2020, con encuesta y cuestionarios de preguntas para variables. Concluye que no es significativa la relación entre la carga laboral y el engagement en la institución de salud; detectándose un Rho de Spearman de  $r = -0,114$  y un valor de  $p = 0.328$ , donde el margen es mayor al error de (0.05). Asimismo el grado de carga laboral, muestra un nivel medio de un 85%, baja un 8% y un nivel alto de 7%; donde existe un predominio de carga de trabajo media. No existe relación significativa entre la carga laboral con el vigor; encontrándose un coeficiente de correlación de  $r = -0,050$  y un valor de  $p = 0.668$ , donde el margen es mayor al error de (0.05). No existe relación significativa entre la carga laboral con la dedicación; encontrándose un coeficiente de correlación de  $r = -0,163$  y un valor de  $p = 0.163$ , donde el margen es mayor al error de (0.05). No existe relación significativa entre la carga laboral con la absorción; encontrándose un coeficiente de correlación de  $r = -0,078$  y un valor de  $p = 0.506$ , donde el margen es mayor al error de (0.05).

Gil (2019) estudia si la carga de trabajo influye en el bienestar laboral de operarios de una empresa en Arequipa. La investigación tiene un diseño cuantitativo, hipotético – deductivo, de tipo aplicativo, con nivel relacional, técnica de observación e instrumento de Escalas de Likert. La población y muestra es de 68 trabajadores. Concluye que la carga de trabajo, en lo físico y mental, influye altamente en su bienestar. Por otra parte, el esfuerzo físico se encuentra en nivel alto y resalta el nivel de intensidad de los requerimientos físicos y el desgaste físico durante la jornada laboral.

Después de revisar los antecedentes internacionales y nacionales repasamos los conceptos teóricos que nos permitirán describir y explicar de manera profunda nuestro objeto de investigación dentro de los cuales tenemos a Castellón (2018, p. 89) quien señala que la carga laboral es el tiempo necesario para una tarea en base a registros de profesionales calificados; con una adecuada supervisión para evitar lesiones (Pote, King y Christie, 2020, p. 3); siendo el objetivo de la gestión de este tiempo el crear una estructura eficiente de su empleo, sea individual o grupal según Savall (2008) citado en (Parra y Peña, 2014, p. 735); pues una gran carga de trabajo y demandas emocionales

causan agotamiento que posteriormente da lugar a resultados organizacionales adversos (Rossouw y Rothmann, 2020, p. 2); que conlleva a costos asociados a una tarea cognitiva y mental que se vuelve relevante si afecta el rendimiento de este (Longo, 2018, p. 4). Asimismo, Pintanela et al (2019, p. 1436) expresa que las cargas laborales se caracterizan por ser elementos inherentes al proceso que interactúan dinámicamente entre sí y con el trabajador, generando a su vez nuevos procesos de adaptación. En esa misma línea Carvalho, Carlos y De Souza (2016, p. 680) definen la carga de trabajo como aquellos elementos del proceso de trabajo que interactúan dinámicamente entre sí y con el cuerpo del trabajador, generando un proceso de adaptación que conlleva al desgaste y que reconocer esta carga en el lugar de trabajo es fundamental a efectos de controlarla y reducir efectos indeseables.

Para nuestro estudio de investigación tomamos el concepto teórico de Calderón De La Cruz et al para la variable Carga Laboral, quienes señalan que es la relación entre la exigencia de la actividad y la capacidad para realizarla, con dos enfoques: cuantitativo y cualitativo; siendo la primera la cantidad de tareas a efectuar en un tiempo dado y la segunda ligada a lo complejo y los recursos disponibles para efectuarla (2018, p. 1).

Arteaga (2020) define sus dimensiones y toma para ello la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que son:

Carga física, como la demanda física laboral integrado por la posición de trabajo al desarrollar las actividades o tareas perjudiciales en algunos casos; las exigencias y esfuerzos físicos, ejecución de tareas reiterativas o repetitivas, etc.; diseño del área de trabajo que puede ocasionar incomodidad o molestias (Arteaga, 2020, p. 17).

Carga mental, que es la exigencia por el uso de recursos mentales como la atención por tareas repetitivas, contacto con público (usuarios o clientes). Esta exigencia puede ser en toda la jornada o por ciertos períodos. También contempla la asignación y organización del trabajo por la entidad que puede generar que un trabajador no calificado para el puesto lo ocupe o que realice varias actividades al mismo tiempo no contempladas y que exceden el tiempo asignado (Arteaga, 2020, p. 18).

Con respecto a teorías relacionadas a objetivos organizacionales, Castellón (2018, p. 92), citando a Werther, Davis y Guzmán (2014, p. 6) indica que valorar al recurso humano incrementando su contribución conlleva el éxito de una organización. Esta contribución expresada en productividad se reduce por métodos ineficaces, poca claridad en los procesos, inadecuada distribución de espacios físicos, poca planificación, normalización de tareas asignadas, entre otros (Castellón, 2018, p. 94). Metlich (2006, p. 133) recuerda que la teoría de la organización nos habla que la estructura organizacional es un mecanismo para asignar las tareas en forma eficiente o citando a Weber (Scott, 1998), disciplinadamente. Esta asignación, para Grote y Guest (2017) citado en (Cruz, 2018, p. 62), debe enmarcarse en políticas institucionales con lineamientos que respeten sus derechos, y brinden el entorno adecuado mediante sistemas y métodos de trabajo óptimos y estrategias organizacionales.

Estas estrategias deriva en planes, y estos planes estratégicos, según Lema (2004) son un conjunto de actividades programadas tácticamente para lograr metas y objetivos en el largo plazo que construye un futuro en la entidad tomando como base un presente, citado en (Parra y Peña, 2014, p. 735). En ese sentido Morejón (2016, p. 141) apunta que las estructuras y prácticas organizacionales promueven el cumplimiento de objetivos de las instituciones. Ferris et al (1989) citado por Silva et al (2020, p. 351) nos habla de percepciones organizacionales basada en la valoración del individuo en el entorno laboral que pueden influir en el comportamiento cognitivo, emocional y conductual.

Nuestra variable Objetivo Organizacional se enmarca en la definición teórica de Wheelen, T. L. y Hunger, J.D. (2007, p. 14) quienes indican que son los resultados finales de una actividad planificada. Son como verbos de acción y dicen lo que se logrará en cierto tiempo cuantitativamente, de ser posible. Alcanzar su logro da como resultado cumplir con la misión organizacional.

Utilizaremos las dimensiones de Tamayo, Del Río y García (2014) que son: Desarrollo Humano, que es el incremento constante del proceso de aprendizaje y por ende de la calidad de vida personal, en el contexto donde vive en pos de desarrollar su personalidad. Existe una serie de factores tales como desarrollo humano social, a partir del contexto, físico corporal, emocional y cognitivo-intelectual (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73).

Condiciones laborales, entendido como aquellas variables que afectan su desempeño en una labor, teniendo en cuenta aspectos físicos, psicológicos y sociales, tales como: diseños del área y puestos de trabajo, indicadores productivos, trabajo en equipo (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73).

Productividad, que es la relación entre los entregables, tangibles o intangibles, con respecto a la calidad y cantidad de insumos utilizados en el desarrollo de sus actividades en un tiempo determinado. Estos insumos pueden categorizarse en recursos físicos, financieros, tecnológicos, y de talento humano (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73).

### III.METODOLOGÍA

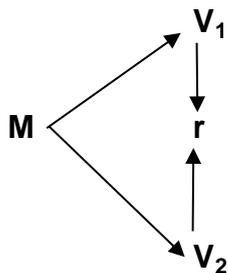
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Es una investigación cuantitativa pues se basa en estudios previos que determina y generaliza, en una población, comportamientos mediante magnitudes y conteos centrándose en aspectos específicos facilitando su relación con estudios sobre el tema (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., 2014, p. 10, p. 15).

**Tipo de investigación:** Es de tipo aplicada, pues busca utilizar con valor agregado y generar conocimiento y aplicarlo directamente en una realidad problemática establecida (Lozada, 2014, p. 35).

#### Diseño de investigación:

- Diseño no experimental porque no aplica la manipulación deliberada ni activa de las variables en la investigación (Cook y Cook, 2008, p. 101). Tiene corte transversal pues examina ocurrencias en un momento determinado en tiempo y lugar (Gómez et al, 2020, p. 93). Es correlacional pues se orienta a relacionar variables (Thompson y Panacek, 2007, p. 21). Se presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M= Muestra

V<sub>1</sub>= Carla Laboral

V<sub>2</sub>= Objetivos Organizacionales

r= Relación de las variables del estudio

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Carga Laboral, Variable Independiente

- **Definición conceptual:** Relación existente entre la ejecución y capacidad de realizar una actividad, con dos enfoques: cuantitativo y cualitativo; siendo la primera la cantidad de tareas a efectuar en un tiempo dado y la segunda ligada a lo complejo y los recursos disponibles para efectuarla (Calderón De La Cruz et al, 2018, p. 1).
- **Definición operacional:** Se evaluará a través de la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Arteaga, 2020, p. 27).
- **Dimensiones:** Carga física, como la demanda física laboral integrado por la posición de trabajo al desarrollar las actividades o tareas perjudiciales en algunos casos; las exigencias y esfuerzos físicos, ejecución de tareas reiterativas o repetitivas, etc.; diseño del área de trabajo que puede ocasionar incomodidad o molestias (Arteaga, 2020, p. 17). Carga mental, que es la exigencia por el uso de recursos mentales como la atención por tareas repetitivas, contacto con público (usuarios o clientes). Esta exigencia puede ser en toda la jornada o por ciertos períodos. También contempla la asignación y organización del trabajo por la entidad que puede generar que un trabajador no calificado para el puesto lo ocupe o que realice varias actividades al mismo tiempo no contempladas y que exceden el tiempo asignado (Arteaga, 2020, p. 18).
- **Indicadores:**

Para la Carga Física son las Posiciones de Trabajo, algunas perjudiciales, que normalmente adopta al efectuar sus labores; Demandas Físicas del Trabajo constituida por esfuerzos físicos, ejecutar tareas reiterativas o repetitivas, etc.; Diseño del Puesto y que puede generar molestias e incomodidades (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007, p. 67) citado en Arteaga (2020, p. 17).

Para la Carga Mental son las Exigencias Mentales en la actividad o tarea como la atención, complejidad o repetitividad, contacto con

clientes internos y externos, entre otros; Exigencias Temporales de tareas ligadas al tiempo en la jornada laboral; Aspectos Organizativos de las actividades o tareas como ejecutar varias a la vez y cumplimiento del perfil para ocupar un puesto (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007, p. 81) citado en Arteaga (2020, p. 18).

- **Escala de medición:** Para ambas dimensiones la escala es Ordinal.

### **Variable 2: Objetivo Organizacional, Variable Dependiente**

- **Definición conceptual:** Logro a alcanzar planificadamente en un período determinado de tiempo que es medido cuantitativamente, de preferencia, en cumplimiento de la misión organizacional (Wheelen y Hunger, 2007, p. 14).
- **Definición operacional:** Se empleará encuesta de elaboración propia validada por expertos que cuenta con 15 ítems con tres dimensiones, con escala de respuesta tipo Likert.
- **Dimensiones:** Desarrollo Humano, que es el incremento constante del proceso de aprendizaje y por ende de la calidad de vida personal, en el contexto donde vive en pos de desarrollar su personalidad. Existe una serie de factores tales como desarrollo humano social, a partir del contexto, físico corporal, emocional y cognitivo-intelectual (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73). Condiciones laborales, entendido como aquellas variables que afectan su desempeño en una labor, teniendo en cuenta aspectos físicos, psicológicos y sociales, tales como: diseños del área y puestos de trabajo, indicadores productivos, trabajo en equipo (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73). Productividad, que es la relación entre los entregables, tangibles o intangibles, con respecto a la calidad y cantidad de insumos utilizados en el desarrollo de sus actividades en un tiempo determinado. Estos insumos pueden categorizarse en recursos físicos, financieros, tecnológicos, y de talento humano (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73).
- **Indicadores:**  
Para el Desarrollo Humano: “Desarrollo humano social, desarrollo humano a partir del contexto, desarrollo humano físico corporal,

desarrollo humano emocional, desarrollo humano cognitivo intelectual” (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73).

Para las Condiciones Laborales: “Diseños de área de trabajo, diseños de puestos de trabajo, evolución en las experiencias, indicadores de producción, trabajo en equipo” (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 73).

Para la Productividad: “Análisis de costos, análisis de planta de producción, análisis de equipos de trabajo, optimización de equipo productivo, optimización de puntos de ventas mediante el análisis de rendimiento” (Tamayo, Del Río y García, 2014, p. 74).

- **Escala de medición:** Para las 3 dimensiones la escala es Ordinal.

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** De acuerdo a la nómina de personal de SEDAPAR S.A. de enero del 2021 se cuenta con 665 trabajadores en Región Arequipa:

**Tabla 1**

*Número de trabajadores de SEDAPAR S.A. en Región Arequipa*

<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Dirección y Confianza	33
Profesionales	89
Técnicos	193
Operarios	350
<b>Total</b>	<b>665</b>

- **Criterios de inclusión:** Personal nombrado o contratado por suplencia, o determinado por la alta dirección, que participen de la definición y seguimiento del cumplimiento de objetivos organizacionales de la entidad, de ambos sexos, de distintas áreas, laborando presencial o remotamente, que cuenten con computadora e internet al cargo otorgada por la empresa a efectos de completar el cuestionario.

- **Criterios de exclusión:** Trabajadores con descanso médico, ausentes con licencia sin goce de haber, en período vacacional, ausencia inesperada e imprevista.

**Tabla 2**

*Población de trabajadores de SEDAPAR S.A. en Región Arequipa*

<b>Criterio</b>	<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Inclusión	Dirección y Confianza	33
	Profesionales	89
Exclusión		-22
<b>Total población</b>		<b>100</b>

**Muestra:** Para representar la población (Tembe et al, 2021, p. 46) se estudiará a 80 trabajadores mediante fórmula presentada por Mercado (2016, p. 32):

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{(N - 1)e^2 + (Z^2)(P)(Q)}$$

N: Población de 100 trabajadores

e<sup>2</sup>: Error máximo aceptable de 5%= (0.05) <sup>2</sup>

P: Probabilidad de acierto del 50%= 0.50

Q: Probabilidad de fracaso del 50%= 0.50

Z<sup>2</sup>: Nivel de confianza de 1.96= (1.96)<sup>2</sup>

n: Tamaño de muestra

**Muestreo:** Utilizaremos la muestra probabilístico (aleatorio simple) porque todo integrante de la población tiene probabilidad determinada y conocida

de integrar una muestra y puede ser calculada con precisión estadística, según Vara-Horna (2012, p. 223) citado por Mercado (2016, p. 33).

**Unidad de análisis:** Constituido por cada uno de los trabajadores de SEDAPAR S.A. sujetos a criterios de inclusión y exclusión.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Encuesta pues tiene como objetivo recopilar datos cuantitativos (Magno de Jesús y Frango, 2020, p. 119) y obtención de datos primarios (Wasiuzzaman et al, 2020, p. 68).

#### **Instrumentos**

A través de cuestionarios con preguntas relacionadas a las variables (Chasteauneuf, 2009) y congruentes con el problema e hipótesis (Brace, 2013), ambos citados por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 217), que se presentan a continuación:

#### **Variable 1: Carga Laboral**

Cuestionario de carga laboral del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), citado por Arteaga (2020) que tiene como objetivo establecer los niveles de dicha carga en los trabajadores. Cuenta con 22 ítems distribuidos los 13 primeros en la dimensión carga laboral y los restantes en carga mental. Los puntajes de las respuestas se otorgaron en base a una escala de respuesta de cinco opciones tipo Likert, siendo Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, A menudo=4 y Siempre=5. La valoración del personal hacia la variable es en 3 niveles, baja de 22 a 50 puntos, media de 51 a 79 puntos, y alta de 80 a 110 puntos (Arteaga, 2020, p. 18).

#### **Variable 2: Objetivo Organizacional**

De elaboración propia cuya finalidad es evaluar los objetivos organizacionales en los trabajadores. Tiene 15 ítems distribuidos los 5 primeros en la dimensión desarrollo humano; los 5 restantes en la dimensión condiciones laborales y los últimos 5 en la dimensión

productividad. Los puntajes de respuestas se otorgaron en base a una escala tipo Likert de 1 a 5 (Nogueira, Roselli y D'Souza, 2020, p. 63), siendo nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, a menudo=4 y siempre=5. La valoración, se ha determinado en tres niveles, inadecuado de 15 a 34 puntos, regular 35 a 54 puntos y adecuado de 55 a 75 puntos.

### **Validez**

La validez del instrumento fue sometido a revisión por cuatro (04) expertos a efectos de aplicarlos en la muestra. Por tal motivo, se les derivó el formato de Certificado de Validez del Contenido de las variables, con la descripción de ítems por dimensión con los 03 factores a evaluar que son pertinencia, relevancia y claridad así como una columna de sugerencias por ítem. Asimismo también el campo para la opinión de aplicabilidad y datos del juez evaluador. En la tabla siguiente apreciamos la especialidad y resultado de opinión de aplicabilidad por los expertos.

**Tabla 3**

*Especialidad y Opinión de Aplicabilidad de expertos*

<b>Variable</b>	<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión de Aplicabilidad</b>
Carga laboral	Murillo L.	Mg. Gerencia Pública	Aplicable
	Pinto R.	Mg. Project Management	Aplicable
	Asqui Y.	Mg. Gestión Pública	Aplicable
	García C.	Mg. Gestión Pública	Aplicable
	Murillo L.	Mg. Gerencia Pública	Aplicable
Objetivo	Pinto R.	Mg. Project Management	Aplicable
Organizacional	Asqui Y.	Mg. Gestión Pública	Aplicable
	García C.	Mg. Gestión Pública	Aplicable

Nota. Elaboración propia

La prueba binomial para la variable Carga Laboral es de 0.00024414 y para la variable Objetivo Organizacional es 0.00737305 lo que significa que

estadísticamente, según Dippe et al (2018, p. 121), son significativas por estar en el rango  $p < 0.05$ .

Guilford (1954) y Escobar (2008) citados por Abanto, Talledo y Vílchez (2019, p. 25) afirman que al menos el 80% de los jueces tienen que estar de acuerdo para que el ítem pueda ser utilizado en el instrumento, lo cual se aprecia en la siguiente tabla.

**Tabla 4**

*Resultado de Prueba Binomial y Grado de Concordancia de expertos*

<b>Variable</b>	<b>Prueba Binomial (p)</b>	<b>Grado de Concordancia</b>
Carga laboral	0.00024414	100%
Objetivo Organizacional	0.00737305	96.7%

Nota. Elaboración propia

### **Confiabilidad**

Hubley (2007) y Coombe (2018) citados por Larenas et al (2021, p. 464-465) explican que la confiabilidad se refiere a la consistencia de la evaluación, puntaje o resultados de pruebas. Para medir el grado de confiabilidad se tomó el 10% de la muestra que equivale a 8 trabajadores. George y Mallery (2003) citados por Hernández y Pascual (2017) exponen las recomendaciones que evalúan los coeficientes de alta de Cronbach que refleja la confiabilidad de la prueba piloto:  $>0,9$  es excelente,  $>0,8$  bueno,  $>0,7$  aceptable,  $>0,6$  cuestionable;  $>0,5$  pobre y  $< 0,5$  inaceptable.

Para la variable Carga laboral, el coeficiente es de 0,777 ubicado en rango aceptable. Se tomó la información de la validación de prueba piloto por Arteaga (2020, p. 31) respecto al cuestionario de carga laboral del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

El coeficiente de confiabilidad de la variable Objetivo organizacional es de 0,779 que está por encima de 0,7 lo cual es aceptable.

**Tabla 5***Resumen de procesamiento de casos: Carga laboral*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	75	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente. Arteaga (2020, p. 31)

**Tabla 6***Estadísticas de fiabilidad: Carga laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	22

Fuente. Arteaga (2020, p. 31)

**Tabla 7***Resumen de procesamiento de casos: Objetivo Organizacional*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	8	100,0

b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Nota. Elaboración propia utilizando herramienta SPSS

**Tabla 8***Estadísticas de fiabilidad: Objetivo Organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,779	0,787	15

Nota. Elaboración propia utilizando herramienta SPSS

### 3.5. Procedimientos

El procedimiento para la aplicación del instrumento de recolección de datos consta de 03 etapas: Antes de la aplicación, se solicitará formalmente ante el titular de la entidad el permiso respectivo para realizar el trabajo de investigación mediante la aplicación de un cuestionario al personal gerencial, jefatural y profesional de la institución, asimismo organizaremos el contacto virtual considerando las medidas por emergencia sanitaria dictadas por el gobierno y las diferentes localidades que existen en la Región Arequipa. La modalidad de entrega y recepción de cuestionarios y consentimiento informado será por correo electrónico institucional especificando objetivo, detalles generales, plazos de entrega, el carácter anónimo y confidencial de la información de uso exclusivo para la investigación, tiempo aproximado para su llenado que es de 10 a 15 minutos aproximadamente, énfasis en sinceridad y en responder todas las preguntas, recalcando la coordinación previa con la alta dirección para su ejecución.

Durante el llenado de cuestionarios, se estará atento ante alguna duda para resolverla sin influenciar en la respuesta. A medida que se reciba los cuestionarios no escaneados y a través de hoja de cálculo enlazado a Google forms, se revisará que todas las casillas de respuestas estén

completas reforzando este aspecto como medida correctiva con todos los participantes. Se preservará la base de datos.

El procedimiento ha sido establecido tomando como referencia a Calderón et al (2018, p. 124) y Anitei, Charaif e Ionita (2015, p. 735) modificado con aportes propios de acuerdo a la coyuntura sanitaria, tipo y diseño de la presente investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

El resultado de las escalas de valoración por ítem, se registrará y tabulará en programa informático Excel y de ahí se trasladará a la aplicación de análisis estadísticos IBM SPSS Statistics, cuyo software nos provee herramientas para relacionar variables (Rodríguez, 2020, p. 22).

Los datos se analizarán utilizando estadísticas descriptivas (Nazario et al, 2020, p. 2) ordenados y distribuidos, que facilitará la generación de porcentajes y frecuencias en figuras y/o tablas (Arteaga, 2020, p. 33). Para el análisis inferencial de resultados finales de correlación de variables será a través del coeficiente Rho de Spearman (Arteaga, 2020, p. 33) cuya interpretación, de acuerdo a los valores obtenidos, nos presenta Huamán (2021, p. 21):

**Tabla 9**

*Valores Rho de Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente. Adaptado de Huamán (2021, p. 21)

### 3.7. Aspectos éticos

Páez y Castaño (2018, p. 609) hacen mención que su estudio fue aprobado por el Comité de Bioética de la Oficina de Investigación de la Universidad de Manizales mediante actas, de igual manera sus principios respetaron la Declaración de Helsinki. Por otra parte, Shihundla, Lebese y Maputle (2016, p. 4) manifiestan que la autorización de ética la obtuvieron del Comité de Ética en Investigación de la Universidad de Venda, al noreste de Sudáfrica. Y es que el visto bueno del estudio por un comité de ética es vital en investigaciones con seres humanos, esto lo comprobamos en las revistas científicas que requieren la evidencia de aprobación si los beneficios y riesgos justifican el estudio. No puede considerarse como una imposición más bien es un compromiso entre los involucrados bajo los principios de justicia, beneficencia y autonomía (Miranda y Villasís, 2019, p. 116).

Mediante Resolución N° 973-2019/S-20000 se aprueba el Código de Ética de SEDAPAR S.A. como parte del proceso de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo (Estándar 42) donde se establecen los valores y principios éticos que rigen a todos los miembros de la empresa. Sus principios comprende el respeto, probidad, eficiencia, idoneidad, veracidad, lealtad y obediencia, justicia y equidad, lealtad al estado de derecho, solidaridad. Tiene como deberes éticos la neutralidad, transparencia, discreción, responsabilidad, uso adecuado de los bienes del estado.

Nuestra investigación cumple el principio ético de Beneficencia pues su aplicación no lastimará ni causará perjuicio a ningún trabajador de la empresa (Belmont, 2003, p. 4) citado por Valera y Yafac (2018, p. 48). Asimismo, posee No maleficencia ya que servirá para dar cobertura a otras investigaciones similares evitando el daño al personal involucrado encuestado (Huamán, 2019, p. 20). Tiene Autonomía bajo el respeto de los derechos de los trabajadores que se da a través del consentimiento informado en la cual se trasmite la finalidad de la investigación. (Huamán, 2019, p. 20). Nuestra investigación, se centra en la Justicia, que no se limita a cumplir y seguir una metodología establecida con anterioridad, sino que

busca finalmente, como todo proyecto de investigación, un propósito superior que es un mundo con mayor justicia basada en principios morales. (Arias y Peñaranda, 2015, p. 450).

#### IV. RESULTADOS

El análisis inferencial de correlación de variables, según el método, será a través del coeficiente Rho de Spearman dando respuesta a la hipótesis general e hipótesis específicas planteadas en la introducción de nuestro informe y que para la interpretación haremos uso de Tabla 9, después de haber tabulado en hoja de cálculo Excel y trasladado la información a la aplicación de análisis estadísticos IBM SPSS Statistics. Fueron obtenidos mediante la tabulación y procesamiento de información del resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario) a la muestra de trabajadores de la entidad previamente establecido.

**Tabla 10**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con Objetivo organizacional*

		<b>Carga laboral</b>	<b>Objetivo organizacional</b>
<b>Carga Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,011
	Sig (bilateral)		,922
	N	80	80
<b>Objetivo organizacional</b>	Coeficiente de correlación	,011	1,000
	Sig (bilateral)	,922	
	N	80	80

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios en SPSS

En Tabla 10, nos muestra la correlación entre la variable Carga Laboral con variable Objetivo organizacional en el cual observamos un coeficiente Rho de Spearman de 0,011 que nos da una correlación positiva muy baja. Se observa también una significancia bilateral de 0,922 lo cual señala la no existencia de una relación significativa entre ambas variables es mayor al margen de error de 0,05.

**Tabla 11**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con dimensión Desarrollo humano de variable Objetivo organizacional*

		<b>Carga laboral</b>	<b>Desarrollo humano</b>
<b>Carga Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,079
	Sig (bilateral)		,487
	N	80	80
<b>Desarrollo humano</b>	Coeficiente de correlación	-,079	1,000
	Sig (bilateral)	,487	
	N	80	80

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios en SPSS

En Tabla 11, nos muestra la correlación entre la variable Carga Laboral con dimensión Desarrollo humano de variable Objetivo organizacional en el cual observamos un coeficiente Rho de Spearman de -0,079 que nos da una correlación negativa muy baja. Se observa también una significancia bilateral de 0,487 lo cual señala la no existencia de una relación significativa entre la variable y dimensión pues es mayor al margen de error de 0,05.

**Tabla 12**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con dimensión Condiciones laborales de variable Objetivo organizacional*

		<b>Carga laboral</b>	<b>Condiciones laborales</b>
<b>Carga Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,137
	Sig (bilateral)		,227
	N	80	80
<b>Condiciones laborales</b>	Coeficiente de correlación	-,137	1,000
	Sig (bilateral)	,227	
	N	80	80

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios en SPSS

En Tabla 12, presenta la correlación entre la variable Carga Laboral con dimensión Condiciones laborales de variable Objetivo organizacional en el cual observamos un coeficiente Rho de Spearman de -0,137 que ofrece una correlación negativa muy baja. La significancia bilateral es de 0,227 que quiere decir que no existe una significativa relación entre la variable y dimensión pues supera el margen de error de 0,05.

**Tabla 13**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman. Variable Carga laboral con dimensión Productividad de variable Objetivo organizacional*

		<b>Carga laboral</b>	<b>Productividad</b>
<b>Carga Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,217
	Sig (bilateral)		,053
	N	80	80
<b>Productividad</b>	Coeficiente de correlación	,217	1,000
	Sig (bilateral)	,053	
	N	80	80

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios en SPSS

En Tabla 13, nos muestra la correlación entre la variable Carga Laboral con dimensión Productividad de variable Objetivo organizacional en el cual observamos un coeficiente Rho de Spearman de 0,217 que nos da una correlación positiva baja. Se observa también una significancia bilateral de 0,053 lo cual señala la no existencia de una relación significativa entre la variable y dimensión pues es mayor al margen de error de 0,05.

Las siguientes dos tablas expone la valoración del personal de la institución hacia las dos variables orientado a cumplir objetivos específicos de nuestro estudio.

**Tabla 14**

*Valoración de variable Carga laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	2	2,5%
Media	75	93,7%
Alta	3	3,8%
	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios

De acuerdo con Tabla 14, observamos un porcentaje mayoritario de trabajadores de dirección, confianza y profesionales (93,7%) que perciben una carga laboral con dimensiones de carga física y carga mental, que se encuentra en niveles intermedios. Consideran que no existen holguras de tiempo dentro de la jornada laboral para ejecutar sus actividades (2,5%) ni tampoco asignación de carga de trabajo en exceso (3,8%).

Por otra parte, al evaluar el puntaje promedio por ítem en siguiente Tabla 15 de variable Carga laboral señalamos que dentro de Carga física las preguntas V1.P8 ¿Realizas movimientos repetidos de manos o brazos?, V1.P3 ¿Suele estar agachado mucho tiempo sin casi levantarse? y V1.P2 ¿Suele estar sentado sin casi levantarse? sobrepasan el puntaje promedio de 3 ubicándose en el rango de A veces=3 y A menudo=4. Asimismo, aquellas con promedio más bajo por debajo de 2, que se encuentran en el rango de Nunca=1 y Casi nunca=2, son V1.P3 ¿Suele estar agachado mucho tiempo sin casi levantarse?, V1.P6 ¿Levantas o mueves cargas pesadas? y V1.P7 ¿En general empleas demasiado la fuerza física?. El resto de ítem se ubica en el rango Casi nunca=2 y A veces=3. Para la dimensión Carga mental existen 3 preguntas que superan el puntaje promedio de 4 ubicándose entre A menudo y Siempre, son V1.P14 ¿Su trabajo le exige mantener una alta atención y concentración?, V1.P19 ¿Su trabajo siempre le exige rapidez? y V1.P21 ¿Atiende varias tareas al mismo tiempo?. El

promedio más bajo en esta dimensión en el rango de Casi nunca y A veces es el ítem V1.P18 ¿Suele tener complicaciones como problemas de sueño, falta de concentración, cansancio continuo o un ánimo bajo?.

La evaluación por dimensión de esta variable ofrece un promedio de 2,5 para la dimensión Carga física y 3,6 para Carga mental ubicándose la primera entre Casi nunca y A veces, y la segunda entre A veces y A menudo.

**Tabla 15**

*Puntaje promedio por ítem y dimensión de variable Carga laboral*

Dimensión	Ítem	Puntaje promedio	
		Por Ítem	Por Dimensión
Carga física (V1.D1)	V1.P1	2.5	2.5
	V1.P2	3.3	
	V1.P3	1.9	
	V1.P4	2.5	
	V1.P5	3.4	
	V1.P6	1.9	
	V1.P7	1.9	
	V1.P8	3.6	
	V1.P9	2.5	
	V1.P10	2.1	
	V1.P11	2.8	
	V1.P12	2.6	
	V1.P13	2.1	
Carga mental (V1.D2)	V1.P14	4.5	3.6
	V1.P15	3.0	
	V1.P16	3.4	
	V1.P17	3.1	
	V1.P18	2.4	
	V1.P19	4.2	
	V1.P20	3.6	
	V1.P21	4.1	
	V1.P22	3.9	

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios

**Tabla 16***Valoración de variable Objetivo organizacional*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuado	0	0,0%
Regular	38	47,5%
Adecuado	42	52,5%
	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios

En Tabla 16, visualizamos que existe una adecuada percepción (52,5%) en casi la mitad de directivos y profesionales respecto a la incidencia de los objetivos organizacionales en las dimensiones de desarrollo humano, condiciones laborales y productividad empresarial. La otra parte muestral de personal lo ubica en nivel regular (47,5%). Nadie considera que la variable no repercute en las dimensiones.

Según siguiente Tabla 17, el puntaje promedio mayor en la dimensión Desarrollo humano está en V2.P5 ¿Se desarrolla cognitiva e intelectualmente potencializando su conciencia? que se ubica entre A menudo y Siempre. El resto de ítem sobrepasa el puntaje promedio 3, entre A veces y A menudo, que es el mismo caso para la segunda dimensión. En la tercera dimensión tenemos otra pregunta con puntaje promedio mayor a 4, es V2.P13 ¿Identifica el resultado de las actividades de su proceso en términos de eficiencia y eficacia?, con el resto de preguntas con puntaje promedio con rango coincidente con la segunda dimensión.

La evaluación por dimensión de esta variable ofrece un promedio de 3,8 para la dimensión Desarrollo humano, 3,5 para Condiciones laborales y 3,7 para Productividad ubicándose las tres entre A veces y A menudo.

**Tabla 17***Puntaje promedio por ítem y dimensión de variable Objetivo organizacional*

Dimensión	Ítem	Puntaje promedio	
		Por Ítem	Por Dimensión
Desarrollo humano (V2.D1)	V2.P1	3.8	3.8
	V2.P2	4.0	
	V2.P3	3.8	
	V2.P4	3.5	
	V2.P5	4.1	
Condiciones laborales (V2.D2)	V2.P6	3.1	3.5
	V2.P7	4.0	
	V2.P8	3.7	
	V2.P9	3.5	
	V2.P10	3.2	
Productividad (V2.D3)	V2.P11	3.4	3.7
	V2.P12	3.9	
	V2.P13	4.1	
	V2.P14	3.7	
	V2.P15	3.2	

Fuente. Elaboración propia, resultado de cuestionarios

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo, según Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011-2020-VI-UCV, sintetizaremos los hallazgos obtenidos del procesamiento de información con la utilización del instrumento de recolección de datos en la muestra metodológicamente establecida, a su vez, compararemos los resultados con las teorías y literatura científica con el objetivo de fortalecer, cuestionar o integrar nuestros resultados con otros estudios compatibles o similares con los objetivos planteados que a su vez profundicen y enriquezcan el tema abordado. Complementariamente describiremos las fortalezas y debilidades de la metodología utilizada y la relevancia de la investigación en relación con el contexto científico social en que se desarrolla.

El objetivo general de nuestra investigación nos plantea determinar la incidencia de la Carga laboral con el Objetivo Organizacional que presenta un coeficiente de correlación positivo muy bajo de 0,011 y significancia bilateral de 0,922 que indica la independencia entre ambas variables y no relación significativa. Implica que el Objetivo organizacional que posee las dimensiones de desarrollo humano, condiciones laborales y productividad cuyos aspectos se detallan en los párrafos precedentes, puede ser inadecuado, regular o adecuado pero independiente a una Carga laboral que pudiere ser baja, media o alta rechazando con ello la hipótesis general. Los resultados guardan también concordancia con el análisis de correlación entre la variable Carga laboral con cada una de las dimensiones del Objetivo organizacional.

Existe discrepancia con lo señalado por Cruz (2018, p. 70) quien establece una línea de dependencia entre las actividades a ejecutar con el compromiso, calidad de vida y ellos a su vez con los objetivos establecidos por la empresa. Entendida la calidad de vida en el trabajo, según la cita en el documento de Rubiano y Forero (2016), como la exigencia versus los recursos disponibles a efectos de lograr los objetivos. Sin embargo, los resultados pueden diferir por el tipo de empresas, sean privadas o públicas o el tipo de industria en la cual se encuentran pues en base a esto podemos mencionar al estudio de Gil (2019) quien, mediante cuestionarios, buscó la relación entre carga laboral y bienestar del grupo ocupacional operario, que a pesar de no poseer las mismas variables que

nuestra investigación, concluye entre otros aspectos que influye de sobremanera resaltando que el esfuerzo y desgaste, sea físico y mental es alto cuyos resultados van en sentido inverso al nuestro con la opinión mayoritaria del personal ejecutivo y profesional que le otorgaron un nivel medio (93,7%) percibiendo que no hay exceso ni holguras de tiempo durante el desarrollo de su jornada laboral.

Como parte también del cumplir con los objetivos específicos de nuestro estudio identificamos la relación entre Carga laboral con la dimensión Desarrollo humano de la variable Objetivo Organizacional, encontrándose, según Tabla 14, un coeficiente de correlación negativo muy bajo ( $r = -0,079$ ) con significancia bilateral de 0,487, denotando la no existencia de relación significativa entre la variable y la primera dimensión de la otra variable pues son independientes entre ellas. Por tal motivo, un colaborador podrá contar con un desarrollo humano inadecuado, regular o adecuado pero con factores ajenos y no relacionados a una carga laboral baja, media o alta, es por ello que podemos afirmar para nuestro estudio que no existe una relación significativa entre la variable Carga laboral con la dimensión Desarrollo humano de la variable Objetivo Organizacional con lo cual se rechaza la hipótesis específica.

Dicha dimensión involucra aspectos como desarrollo de habilidades sociales armónicas con su entorno laboral, interacción permanente con su entorno laboral, desarrollo físico y corporal en términos de habilidades motrices y mentales, despliegue integral de emociones en su accionar cotidiano y desarrollo cognitivo e intelectual que potencialice su conciencia. Nuestros resultados difieren con Soria, López y Torrano (2017) quienes señalan que niveles medios de carga laboral influyen acertadamente en la toma de decisiones. Observando los aspectos que integran la dimensión Desarrollo humano apreciamos que son componentes que despliegan el desarrollo del potencial del colaborador independiente de los recursos materiales e inmateriales puestos a su disposición y asignados por la entidad orientados a una efectiva toma de decisiones. Complementando esta aseveración, Rodríguez, Y. (2015, p. 163) nos habla la integración de los procesos cognitivos en el desarrollo adecuado de procesos relacionados a la toma de decisiones organizacionales.

La relación entre Carga laboral con la dimensión Condiciones laborales de la variable Objetivo Organizacional (ver Tabla 15), posee coeficiente de correlación negativo muy bajo ( $r = -0,137$ ) y significancia bilateral de 0,227 y con ello nos indica que no existe relación significativa entre la variable y la segunda dimensión de la otra. En este sentido, al igual que la anterior dimensión, las condiciones laborales del trabajador podrán ser inadecuados, regulares o adecuados pero serán independientes y no se relacionan con una carga laboral baja, media o alta, afirmando para nuestra investigación que no existe una relación significativa entre la variable Carga laboral con la dimensión Condiciones laborales de la variable Objetivo Organizacional por lo que rechazamos la hipótesis específica planteada en la parte introductoria. La dimensión aborda temas como distribución, confort, orden, limpieza y minimización de riesgos de puestos de trabajo, disponibilidad de herramientas técnicas e informáticas orientadas a satisfacer la misión y funciones del puesto, análisis del desempeño y/o capacidad individual y grupal.

Los resultados no guardan relación con lo manifestado por Morales (2019, p. 95) quien en las conclusiones de su investigación realizada en una empresa pública de Panamá, manifiesta que el estrés está presente en las labores diarias de la mayoría de integrantes de la organización, originado por un carga laboral excesiva y esto según Rodríguez (2020, p. 10) va en desmedro de su rendimiento y/o desempeño. Por otra parte Castillo, Ordóñez y Calvo (2019, p. 21) expresan que el tipo de actividad sedentaria de los trabajadores administrativos, como es el caso de los colaboradores encuestados, aumentan la fatiga muscular y dolor que repercuten laboralmente y extralaboralmente. Considerar que este último buscó determinar la relación entre carga física, estrés y morbilidad osteomuscular. En esa misma línea Benavides (2016) en su estudio de tipo descriptivo al desempeño de actividades de una institución de aviación naval concluye entre otros aspectos que la carga administrativa fusionada a otros tipos de actividades impide el adecuado despliegue y/o desempeño de sus integrantes.

En cuanto a la relación entre Carga laboral con dimensión Productividad de la variable Objetivo Organizacional cuyos resultados lo encontramos en Tabla 16, presenta un coeficiente de correlación positivo bajo ( $r = 0,217$ ) y significancia

bilateral de 0,053. Con ello expresa que no existe relación significativa entre la variable y la tercera dimensión de la otra variable. Nos da a entender que la productividad puede ser inadecuada, regular o adecuada pero no relacionada a una carga laboral que puede ser baja, media o alta, por tanto afirmamos en nuestra investigación que no existe una relación significativa entre la variable Carga laboral con la dimensión Productividad de la variable Objetivo Organizacional rechazando por tal motivo la hipótesis específica.

La dimensión nos habla del conocimiento del costo y/o gastos para llevar a cabo el proceso, identificación de características y variables del proceso, identificación de resultados de las actividades del proceso en términos de eficiencia y eficacia, identificación de desperdicios del proceso, tales como tiempos de espera, transportes y movimientos innecesarios, retrabajos, inventario, retrasos, conocimiento no utilizado, defectos en el proceso y conocimiento de ingresos económicos periódicos de la empresa o área. Nuestros resultados difieren con Soria, López y Torrano (2017) quienes señalan que niveles medios de carga laboral influyen acertadamente en la toma de decisiones. Observando los aspectos que integran la dimensión Desarrollo humano apreciamos que son componentes que despliegan el desarrollo del potencial del colaborador independiente de los recursos materiales e inmateriales puestos a su disposición y asignados por la entidad orientados a una efectiva toma de decisiones. Complementando esta aseveración, Rodríguez, Y. (2015, p. 163) nos habla la integración de los procesos cognitivos en el desarrollo adecuado de procesos relacionados a la toma de decisiones organizacionales.

Hirota y Pino (2016) quienes en su estudio relacional, mediante cuestionario, entre carga laboral y desempeño a trabajadores con el nivel operativo, diagnostica un desequilibrio en la asignación de responsabilidades encontrando grupos donde sobrepasa lo racionalmente aceptable con tareas excesivas encontrando un freno para que su potencial evolucione dañando su calidad de vida y trascendiendo a su vida familiar señalando además el impacto que ocasiona en la competitividad de la entidad originado por el inadecuado manejo de los desperdicios de recursos en los procesos. Esto se contrapone al resultado de nuestro estudio. Inclusive Chih-Sheng et al (2014) propone una metodología de distribución adecuada de cargas laborales que tiene como objetivo

balancearlas conllevando a un mejor resultado del proceso con costos bajos para la implementación. En esa línea Suescún et al. (2016) incide en la importancia del equilibrio de tareas asignadas, administración de tiempo mediante el diseño de políticas empresariales.

Entre los objetivos específicos que nuestro estudio plantea, es el de establecer la valoración que el personal de la entidad otorga a la variable Carga Laboral en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Sobre el particular y de acuerdo a los resultados obtenidos de aplicación de nuestro instrumento de recolección de datos, se aprecia que existe un 93,7% que percibe que dicha variable se encuentra en un nivel Medio, un 2,5% lo ubica en nivel Bajo y el 3,8% expresa que es Alto, en sus dimensiones de carga física y carga mental ante interrogantes que tocan aspectos de postura laboral, esfuerzo físico y mental, movimientos corporales, disposición de herramientas y/o materiales de oficina en su puesto de trabajo, aspectos ergonómicos, complejidad y variedad de la tarea efectuada, concentración, trastornos corporales, entre otros.

El resultado es semejante al obtenido por Arteaga (2020) quien establece en su investigación que el grado de carga laboral en la institución objeto de estudio, muestra un nivel Medio de 85%, Bajo en 8% y Alto de 7%. Las coincidencias de metodología con respecto al nuestro es el diseño de investigación no experimental, de corte transversal, correlacional, con una muestra establecida en 75 trabajadores cercana a los 80 de nuestro estudio, definición operacional a través de cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) utilizado como referencia para nuestra encuesta, dimensiones, indicadores y escala de medición. Su entidad brinda un servicio a la comunidad en salud y nuestra investigación se desarrolló en una empresa también de servicios pero de agua potable y alcantarillado.

Otro estudio que ofrece resultados similares es el de Huamán (2019) quien manifiesta en sus resultados que el 51,11% de los trabajadores de una empresa que ofrece servicio en salud perciben un nivel Medio de sobre carga laboral, un 28,89% nivel Alto y 20% nivel Bajo. Su investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, con muestra de 45 trabajadores que es casi la mitad de los 80 considerados en nuestra investigación, el cuestionario posee 43 ítem en comparación a los 22 que posee nuestro instrumento, además establece

3 dimensiones siendo el Trabajo a turnos el adicional. El cuestionario es una adaptación del test de sobre carga laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

Respecto a la valoración que el personal considera sobre la variable Objetivo Organizacional, como objetivo específico, se observa que el 47,5% lo ubica en nivel Regular, el 52,5% expresa que es Adecuado y no hay opiniones que manifiesten que sea Inadecuado, en sus dimensiones de desarrollo humano, condiciones laborales y productividad en temas como habilidades sociales, interacción con su entorno, desarrollo de habilidades motrices, mentales, cognitivos e intelectuales, distribución de puestos de trabajo, análisis de desempeño individual y grupal, identificación de procesos y sus resultados, evaluación de costos e ingresos, entre otros aspectos.

Sobre el particular no se ha localizado un estudio que nos ofrezca una metodología,, tipo y diseño de investigación, variables y operacionalización, población, muestra, muestreo, unidad de análisis, técnica e instrumento de recolección de datos similar a efectos de comparar los resultados, sin embargo apreciamos que el resultado de puntaje promedio de dimensiones de esta variable y sus items supera el valor de 3 ubicándolo en al ámbito que va desde A veces, A menudo y Siempre, resaltando que el personal considera que alcanza, en su vida laboral, su desarrollo cognitivo e intelectual y potencia su conciencia cotidianamente e identifica el resultado de sus actividades de su proceso en términos de eficiencia y eficacia. Esta percepción de desarrollo personal y evaluación del desempeño de sus responsabilidades es positivo en cuanto promueva el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional que se renueva y actualiza periódicamente, según Morejón (2016, p. 141) y va a conllevar al éxito de ésta (Castellón, 2018, p. 92). En ese sentido también influirá nuevamente hacia dentro en el comportamiento conductual, de emociones y cognitivo centrado en la valoración que los trabajadores perciben que actualmente su empresa les está brindando (Silva et al, 2020, p. 351).

Todo ello debe tener como entorno, según Cruz (2018, p. 62), para un sostenimiento en el largo plazo de la opinión positiva que los integrantes de la empresa puedan tener con respecto a la variable Objetivo organizacional, unas

políticas que contengan lineamientos que brinden y otorguen respeto a sus derechos que se implementen mediante sistemas de gestión adecuados con optimización de recursos y estrategias que contengan planes (Lema, 2004) programados que puedan construir un futuro en base a un presente (Parra y Peña, 2014, p. 735).

En el último año se ha producido a nivel mundial, nacional y local una transformación en la forma en que efectuamos nuestras actividades cotidianas que se deriva de la aparición de un virus denominado SARS COV2 que produce la enfermedad COVID-19 impactando en la salud pública, social y económica. En cumplimiento de las normativas, la empresa ha continuado brindando la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a sus usuarios a través de modalidades de trabajo presencial, remoto y mixto, con las contingencias de un buen número de personal ausente debido a la enfermedad y por resguardo de su vulnerabilidad.

A pesar de este contexto indeseado, ha sido posible coordinar remota y virtualmente la resolución del cuestionario y obtener la información con el procesamiento y análisis respectivo. Consideramos que la fortaleza de nuestro estudio radica en que al poseer un enfoque cuantitativo congrega un mayor número de participantes que sostiene los resultados, con pocas variables y con instrumentos de recolección de datos que han sido sometidos a prueba de validez y confiabilidad antes de aplicarlos a distancia, evitando de esta manera algún tipo de prejuicio originado por el contacto con el colaborador. Por otra parte, como debilidades detectamos que al estructurar las preguntas en los cuestionarios podemos sesgar involuntariamente los resultados hacia algún parecer del investigador y no lo que las personas puedan sentir realmente influenciados por un entorno laboral en un contexto particular del tiempo. Es preciso resaltar que si bien es cierto, encontramos en las referencias estudios relacionados a Carga laboral, no hemos hallado alguno que lo relacione con el Objetivo organizacional lo que ha permitido ampliar el tema en cuestión y que servirá como base a posteriores investigaciones sobre el particular.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. No existe relación significativa ni efecto de la Carga Laboral en el cumplimiento del Objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa, período 2019 debido al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,011 y una significancia bilateral de 0,922 con margen de error mayor a 0,05.
- 6.2. No existe relación significativa entre la variable Carga Laboral con la dimensión Desarrollo humano de variable Objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa, período 2019 debido al coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,079 y una significancia bilateral de 0,487 con margen de error mayor a 0,05.
- 6.3. No existe relación significativa entre la variable Carga Laboral con la dimensión Condiciones laborales de variable Objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa, período 2019 debido al coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,137 y una significancia bilateral de 0,227 con margen de error mayor a 0,05.
- 6.4. No existe relación significativa entre la variable Carga Laboral con la dimensión Productividad de variable Objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa, período 2019 debido al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,217 y una significancia bilateral de 0,053 con margen de error mayor a 0,05.
- 6.5. Los colaboradores de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa, período 2019, perciben en un 93,7% que la Carga laboral se encuentra en un nivel Medio, 2,5% nivel Bajo y 3,8% nivel Alto.
- 6.6. Los colaboradores de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa, período 2019, perciben en un 52,7% que el Objetivo

organizacional se encuentra en un nivel Adecuado, 47,5% nivel Regular y 0,0% nivel Inadecuado.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente General de SEDAPAR S.A., implementar la Gestión por Procesos que constituye el III Pilar de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM a través de los Manuales de Procesos y Procedimientos que sirva como documento de gestión orientador que proporcione una visión integral de los procesos empresariales, que permita y facilite la capacitación, adiestramiento y desarrollo de las actividades, así como acciones de control y evaluación de desempeño.
- 7.2. Al Gerente General de SEDAPAR S.A., implementar la Gestión de Presupuesto por Resultados que constituye el II Pilar de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que mejore el uso eficiente y eficaz de los recursos priorizando el gasto en provisión de productos, sean bienes o servicios que contribuyan al logro de resultados vinculados al bienestar de la población integrando al personal de la empresa en el conocimiento de ingresos económicos, presupuesto asignado con respecto a los objetivos organizacionales.
- 7.3. Al Jefe del Departamento de Personal de SEDAPAR S.A., la generación de políticas internas que brinden lineamientos en la consecución de estrategias de disminución, control y/o monitoreo de las consecuencias del exceso de carga mental originado por las responsabilidades asignadas a los trabajadores de la institución.
- 7.4. Al Jefe del Departamento de Desarrollo Organizacional, analizar, evaluar e implementar la metodología del Lean Government para el sector público como un instrumento que incremente y mejore los resultados y otorgue mayor fluidez a los procesos mediante la eliminación de desperdicios de recursos en las actividades.

- 7.5. Al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, analizar, evaluar e implementar aplicativos informáticos que automaticen actividades empresariales con el objetivo de optimizar y disminuir el lead time o tiempo de ciclo de procesos .
- 7.6. Al Profesional Seguridad Industrial y RR.II. de SEDAPAR S.A., revisar, actualizar y/o mejorar la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles – IPERC que considere todos los peligros y riesgos provenientes de los procesos y actividades, que coadyuve a eliminar sustituir, controlar y/o proteger al colaborador respecto a eventos asociados a la distribución y acondicionamiento de puestos y áreas de trabajo que causen fatiga física o mental.

## REFERENCIAS

- Abanto, W., Talledo, N. y Vílchez, B. (2019). Construcción de un instrumento para valorar el comportamiento ambiental en adolescentes- Piura. *Revista Paian*, 10(1), 14-30. file:///C:/Users/Angel/Downloads/1088-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3726-2-10-20190801%20(1).pdf
- Albernas, Y., Gonzáles, M., Corsano, G. y Gonzáles, E. (2012). Obtaining superfine ethanol in a Cuban distillery. *Ingeniería e Investigación*, 32(3), 47-52. <http://www.scielo.org.co/pdf/iei/v32n3/v32n3a10.pdf>
- Anitei, M., Charaif, M. e Ionita, E. (2015). Gender differences in workload and self-perceived burnout in a multinational company from Bucharest. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 187, 733-737. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815019485>
- Arias-Valencia, S. y Peñaranda, F. (2015). La investigación éticamente reflexionada. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 333), 444-451. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n3/v33n3a15.pdf>
- Aranda, P. W. y Retamozo, Y. R. (2019). *Informe Final- Estudio de Carga Laboral*. W Master SGS
- Arteaga, P. R. (2020). *Carga laboral y engagement en trabajadores del Hospital IIE Lamas, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52313>
- Babic, A., Gillis, N., & Hansez, I. (2020). Work-to-family interface and well-being: The role of workload, emotional load, support and recognition from supervisors. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 46(1), 1-13. <http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v46n1/07.pdf>

- Benavides, P. M. (2016). *Cómo afecta la carga de trabajo administrativo, asignada a los pilotos navales de Guayaquil, en el desempeño de la actividad de vuelo de estos* [tesis de maestría, Universidad de Guayaquil, Ecuador]. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15648>
- Bogea, E., Franca, A., Bragança, M., Vaz, J., Assunção, M., Barbieri, M., Bettiol, M. y Silva, A. (2020). Relative validity of a food frequency questionnaire for adolescents from a capital in the Northeastern region of Brazil. *Brazilian Journal of Medical and Biological Research*, 54(1), 1-9. <https://www.scielo.br/pdf/bjmbr/v54n1/1414-431X-bjmbr-54-1-e9991.pdf>
- Caballero, J., Jarro, S. y García, R. (2011). Activity scheduling through gantt charts in an ms excel spreadsheet. *Rev. Fac. Ing. Univ. Antioquia*, 61(1), 132-145. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfiua/n61/n61a14.pdf>
- Calderón-De La Cruz, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, A. y Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Arch Prev Riesgos Labor.*, 21(3), 123-127. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v21n3/1578-2549-aprl-21-03-123.pdf>
- Carrión-García, M. y Hernández-Gracia, T. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Salud Uninorte*, 34(3), 705-714. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v34n3/2011-7531-sun-34-03-705.pdf>
- Carvalho, A., Carlos, P. y De Souza, L. (2016). Nursing workload and occurrence of adverse events in intensive care: a systematic review. *Journal of School of Nursing*, 50(4), 679-689. <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/sm4GVZsLTQxW8zt6G5H6xTJ/?format=pdf&lang=en>
- Castellón-Zelaya, L. (2018). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje –INA- Costa Rica.

*InterSedes*, 38(18), 88-114. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v18n38/2215-2458-is-18-38-88.pdf>

Castillo-Ante, L., Ordóñez-Hernández, C. y Calvo-Soto, A. (2019). Carga física, estrés y morbilidad sentida osteomuscular en trabajadores administrativos del sector público. *Universidad y Salud*, 22(1), 17-23. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n1/2389-7066-reus-22-01-17.pdf>

Chih-Sheng, L., Chih-We, H., Hsi-Ya, C. y Pao-Ann, H. (2014). Efficient Workload Balancing on Heterogeneous GPUs using MixedInteger Non-Linear Programming. *Journal of Applied Research and Technology*, 12(1), 1176-1186. <http://www.scielo.org.mx/pdf/jart/v12n6/v12n6a16.pdf>

Coelho de Amorim, J., Salla, S. y Salmaso, C. (2014). Factors associated with work ability in the elderly: systematic review. *REV BRAS EPIDEMIOLOGIA* *OCT-DEC* 2014, 17(4), 830-841. <https://www.scielo.org.br/pdf/rbepid/2014.v17n4/830-841/en>

Cook, B. y Cook, L. (2008). Nonexperimental Quantitative Research and Its Role in Guiding Instruction. *Hammill Institute on Disabilities*, 44(2), 98-104. [https://www.researchgate.net/publication/238437316\\_Nonexperimental\\_Quantitative\\_Research\\_and\\_Its\\_Role\\_in\\_Guiding\\_Instruction](https://www.researchgate.net/publication/238437316_Nonexperimental_Quantitative_Research_and_Its_Role_in_Guiding_Instruction)

Cruz Velazco, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & gestión*, 45(1), 58-81. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>

De Oliveira, C. (2019). Social intra-organizational connection: effects in three relational domains. *RAUSP Management Journal*, 56(3), 409-424. <https://www.scielo.br/pdf/rmj/v55n3/2531-0488-RMJ-55-3-0409.pdf>

- Diario Gestión (2015, 21 de abril). ¿Qué gasta más energía: una laptop o una olla arrocera?. Economía. <https://gestion.pe/economia/gasta-energia-laptop-olla-arrocera-86622-noticia/?ref=gesr>
- Dippe, T., Pereira, C., Cerci, R., Lafitte, A. y Vitola, J. (2018). Study of Myocardial Perfusion in Obese Individuals without Known Ischemic Heart Disease. *Sociedade Brasileira de Cardiologia*, 112(2), 121-128. <https://www.scielo.br/pdf/abc/v112n2/0066-782X-abc-20180250.pdf>
- Gil, W. S. (2019). *Carga de trabajo y su influencia en el bienestar laboral de los trabajadores operarios de la empresa FRACSA* [tesis de maestría, Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9303>
- Gómez-Campos, R., Sulla-Torres, J., Lee Andruske, C., Castelli Correia de Campos, L., Luarte-Rocha, C., Cossio-Bolaños, W. y Cossio-Bolaños, M. (2020). Ultrasound reference values for the calcaneus of children and adolescents at moderate altitudes in Perú. *Jornal de Pediatria*, 97(1), 88-95. <http://www.scielo.br/pdf/jped/v97n1/0021-7557-jped-97-01-0088.pdf>
- Hernández, H. y Pascual, A. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de investigación agraria y ambiental*, 9(1), 157-164. <file:///C:/Users/Angel/Downloads/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª edición). McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hirota, L. M. y Pino, A. (2016). *Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño* [tesis de maestría, Universidad Peruana

de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10757/620820>

Huamán, F. J. (2021). *Motivación y rendimiento laboral de los colaboradores administrativos en la Municipalidad Distrital de la Encañada, Cajamarca* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60542/Huaman\\_TFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60542/Huaman_TFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamán, R. M. (2019). *Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales Lima-2019* [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40649>

Larenas, C., Jara, A., Rosales, Y. y Sanhueza M. (2021). Exploring the principles of English assessment instruments. *Rio de Janeiro, 29(111)*, 461-483. <https://www.scielo.br/pdf/ensaio/v29n111/1809-4465-ensaio-29-111-0461.pdf>

Longo, L. (2018). Experienced mental workload, perception of usability, their interaction and impact on task performance. *PLoS ONE, 13(8)*, 1-36. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0199661>

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAAMÉRICA, 3(1)*, 34-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Lua, I., María de Araújo, T., Bernardes, K. y Guimarães de Almeida, M. (2018). Factors associated with common mental disorders among female nursing professionals in primary health care. *SpringerOpen, 31(20)*, 1-14. <https://www.scielo.br/pdf/prc/v31/1678-7153-prc-31-20.pdf>

- Magno de Jesús, A. y Frango Silveira, I. (2020). Game-based collaborative learning framework for computational thinking development. *Revista Facultad de Ingeniería, Universidad de Antioquia*, 99(1), 113-123. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfiua/n99/2422-2844-rfiua-99-113.pdf>
- Mercado, N. (2016). *Carga mental de trabajo y la calidad de vida en el trabajo del personal de salud de la Microred Portada de Manchay, año 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16950>
- Metlich, A. (2006). Contribuciones de la teoría de la organización a la productividad científica. *Innovar*, 16(27), 132-137. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n27/v16n27a10.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (s. f.). Clasificador Económico de Gastos para el Año Fiscal 2021. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100290&lang=es-ES&view=article&id=356](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100290&lang=es-ES&view=article&id=356)
- Miranda-Navales, M. y Villasís-Keever, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115-122. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n1/2448-9190-ram-66-01-115.pdf>
- Morales, A. C. (2019). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Registro Civil de Panamá Centro, Tribunal Electoral* [tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología de la ciudad de Panamá, Panamá]. Recuperado de <http://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1990>
- Morejón, M. E. (2016). *La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada*

- (Volúmen XIV, núm. 25). Revista Enfoques.  
<https://www.redalyc.org/pdf/960/96049292007.pdf>
- Nazario, P., Ferreira, L., Both, J. y Lopes, J. (2020). Movement assessment battery for children– second edition: theoretical adequacy of a motor assessment instrument. *Rev Paul Pediatr*, 40(1), 1-9.  
<https://www.scielo.br/pdf/rpp/v40/1984-0462-rpp-40-e2020205.pdf>
- Nogueira Pavan, G., Roselli, L. y D'Souza-Li, L. (2020). Adaptation of the Youth Connectedness to Provider scale to assess the relationship between health professionals and adolescent and young adult patients. *Journal de Pediatria*, 97(1), 61-65. <https://www.scielo.br/pdf/jped/v97n1/0021-7557-jped-97-01-0061.pdf>
- Oficina de Comunicaciones de Osinergmin (2014, 05 de diciembre). Conoce cómo ahorrar energía eléctrica en tu hogar. [https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Folleteria/5%20Quieres%20saber%20cuanto%20consumen%20tus%20artefactos.pdf](https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Folleteria/5%20Quieres%20saber%20cuanto%20consumen%20tus%20artefactos.pdf)
- Padilha, C., Barreto, L. y Tavares, C. (2019). Continuing education in the child health handbook: an educational software for primary care. *Cuad. Contab./ Jornal de Pediatria*, 97(1), 80-87.  
<https://www.scielo.br/pdf/jped/v97n1/0021-7557-jped-97-01-0080.pdf>
- Páez-Cala, M. y Castaño-Castrillón, J. (2018). Occupation and correlation between perceived quality of work life, emotional intelligence and coping strategies in university graduates. *Cuad. Contab./ Rev. Fac. Med*, 67(4), 607-615. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v67n4/0120-0011-rfmun-67-04-607.pdf>
- Parra-Acosta, J. y Peña-González, Y. (2014). La teoría de los costos-desempeños ocultos: una aproximación teórica. *Cuad. Contab./ Bogotá/ Colombia*, 15(39), 725-743.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v15nspe39/v15nspe39a02.pdf>

- Pintanela, D., Pereira, L., Cardia, E., Tomaschewsk, J., Devos, E. y Salomão, L. (2019). Workloads and burnout of nursing workers. *Rev Bras Enferm*, 72(6), 1435-1441. <https://www.scielo.br/j/reben/a/zMm5mVwQzM3K5TKHYRXBfCt/?format=pdf&lang=en>
- Pote, L., King, G. y Christie, C. (2020). Strength and conditioning practices of franchise-level cricket trainers. *SAJSM*, 32(1), 1-5. <http://www.scielo.org.za/pdf/sajsm/v32n1/09.pdf>
- Rodríguez, K. (2020). *Conocimiento, carga laboral y actitud para la notificación de eventos adversos en el Hospital Walter Cruz Vilca, 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45597/Rodriguez\\_AKB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45597/Rodriguez_AKB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, Y. (2015). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas anales de investigación*, 11(1), 150-163. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/203/212>
- Rossouw, E., y Rothmann, S. (2020). Job demands and job resources and well-being of judges in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 1-13. <http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v46n1/24.pdf>
- Shihundla, R., Lebese, R. y Maputle, M. (2016). Effects of increased nurses' workload on quality documentation of patient information at selected Primary Health Care facilities in Vhembe District, Limpopo Province. *AOSIS*, 39(1), 1-8. <http://www.scielo.org.za/pdf/cura/v39n1/08.pdf>
- Silva de Carvalho, R., De Oliveira, S., Ferreira, M. y Valentini, F. (2020). Perception of organizational politics, psychological safety climate, and work engagement: A cross-level analysis using hierarchical linear

modeling. *Annals of psychology*, 36(2), 348-360.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v36n2/1695-2294-ap-36-02-348.pdf>

Silva, L. y Bareto, S. (2012). Stressful working conditions and poor self-rated health among financial services employees. *Rev Saúde Pública*, 46(3), 407-416. <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2012.v46n3/407-416/en>

Soria-Oliver, M., López, J. y Torrano, F. (2017). Relations between mental workload and decision-making in an organizational setting. *Springer Open*, 30(7), 1-14. <http://www.scielo.br/pdf/prc/v30/1678-7153-prc-s41155-017-0061-0.pdf>

Suescún-Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L. y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Rev. Méd. Risaralda*, 22(1), 14-17. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v22n1/v22n1a03.pdf>

Tamayo Salamanca, Y., Del Río Cortina, A. y García Ríos, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Elsevier Doyma*, 5(11), 70-77. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700217>

Tembe, S., Koch, L., Franzsen, D. y De Witt, P. (2021). The Health-Related Quality of Life of South African Paediatric In-patients with Cancer. *South African Journal of Occupational Therapy*, 51(1), 44-53. <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v5nspe11/2027-5692-sdn-5-spe11-70.pdf>

Thompson, C. y Panacek, E. (2007). Research Study Designs: Non-experimental. *Air Medical Journal*, 26(1), 18-22. [https://www.airmedicaljournal.com/article/S1067-991X\(06\)00309-9/pdf](https://www.airmedicaljournal.com/article/S1067-991X(06)00309-9/pdf)

- Valera, R. N. y Yafac, I. L. (2018). *Modelo de Gestión Ocupacional para disminuir la carga laboral del personal de enfermería de emergencia de una clínica privada, Chiclayo* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34549>
- Wasiuzzaman, S., Lee Lee, C., Hway Boon, O. y Pannir Chelvam, H. (2020). Examination of the Motivations for Equity-Based Crowdfunding in an Emerging Market. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(2), 63-79. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jtaer/v16n2/0718-1876-jtaer-16-02-00105.pdf>
- Wheelen, T. L. y Hunger, J.D. (2007). *Administración Estratégica y política de negocios* (décima edición). Pearson Educación. [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/2.%20Wheelen,%20T.,%20Hunger,%20J.%20\(2007\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/2.%20Wheelen,%20T.,%20Hunger,%20J.%20(2007).pdf)
- Williamson, G., Rodrigo, S., Guthrie-Dixon, N., Blackman, E., Beck, J., Hambleton, I., Bailey, A., Paul, T., Ragin, C. y Tulloch-Reid, M. (2021). A cross-sectional analysis of investigator needs for non-communicable disease research at the University of the West Indies, Mona. *Rev Panam Salud Publica*, 45(1), 1-9. <https://scielosp.org/pdf/rpsp/2021.v45/e35/en>

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>MÉTODO</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo de Investigación</b>
¿Qué efecto tiene la carga laboral en el cumplimiento del Objetivo Organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el periodo 2019?	Determinar el efecto que tiene la carga laboral en el cumplimiento del objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el periodo 2019	Existe una relación significativa entre la carga laboral con el cumplimiento del Objetivo Organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el periodo 2019	Es una investigación cuantitativa pues se basa en estudios previos que determina y generaliza, en una población, comportamientos mediante magnitudes y conteos centrándose en aspectos específicos facilitando su relación con estudios sobre el tema (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., 2014, p. 10, p. 15). Correlacional
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Diseño de Investigación</b>
1. ¿Cuál es la valoración de la carga laboral por los trabajadores?  2. ¿Cuál es la valoración del objetivo organizacional por los trabajadores?  3. ¿Cómo se relaciona la carga laboral con	1. Valorar la carga laboral por los trabajadores  2. Valorar el objetivo organizacional por los trabajadores  3. Relacionar la carga laboral con el desarrollo humano  4. Relacionar la carga laboral con las	1. Existe una relación significativa entre la carga laboral con el desarrollo humano  2. Existe una relación significativa entre la carga laboral con las condiciones laborales  3. Existe una relación significativa entre la carga laboral y la productividad	Diseño no experimental porque no aplica la manipulación deliberada ni activa de las variables en la investigación (Cook y Cook, 2008, p. 101). Tiene corte transversal pues examina ocurrencias en un momento determinado en tiempo y lugar (Gómez et al, 2020, p. 93). Es correlacional pues se orienta a relacionar variables (Thompson y Panacek, 2007, p. 21).
			<b>VARIABLES</b>
			Variable 1. Carga laboral Variable 2. Objetivo organizacional
			<b>MUESTRA</b>

<p>el desarrollo humano?</p> <p>4. ¿Cómo se relaciona la carga laboral con las condiciones laborales?</p> <p>5. ¿Cómo se relaciona la carga laboral con la productividad?</p>	<p>condiciones laborales</p> <p>5. Relacionar la carga laboral con la productividad</p>		<p><b>Tipo de muestreo:</b> Utilizaremos la muestra probabilístico (aleatorio simple) porque todo integrante de la población tiene probabilidad determinada y conocida de integrar una muestra y puede ser calculada con precisión estadística, según Vara-Horna (2012, p. 223) citado por Mercado (2016, p. 33)</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Para representar la población (Tembe et al, 2021, p. 46) se estudiará a 80 trabajadores mediante fórmula presentada por Mercado (2016, p. 32)</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumentos</b></p> <p>A través de cuestionarios con preguntas relacionadas a las variables (Chasteauneuf, 2009) y congruentes con el problema e hipótesis (Brace, 2013), ambos citados por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 217)</p> <p>Técnica. Encuesta pues tiene como objetivo recopilar datos cuantitativos (Magno de Jesús y Frango, 2020, p. 119) y obtención de datos primarios (Wasiuzzaman et al, 2020, p. 68)</p>
---	---	--	---

**Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Carga laboral	Relación existente entre la ejecución y capacidad de realizar una actividad, con dos enfoques: cuantitativo y cualitativo; siendo la primera la cantidad de tareas a efectuar en un tiempo dado y la segunda ligada a lo complejo y los recursos disponibles para efectuarla (Calderón De La	La carga laboral se evaluará a través de la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Arteaga, 2020, p. 127)	Carga física	Posiciones de trabajo	1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13)	1) Baja de 22 a 50 puntos; 2) Media de 51 a 79 puntos; 3) Alta de 80 a 110 puntos	Ordinal Nunca=1; Casi nunca=2; A veces=3; A menudo =4; Siempre=5
				Demandas físicas de trabajo			
				Diseño del puesto de trabajo			
			Carga mental	Exigencias mentales de la tarea	14), 15), 16), 17), 18), 19), 20), 21), 22)		
				Exigencias temporales de la tarea			
				Aspectos organizativos			

	Cruz et al, 2018, p. 1)						
Objetivo organizacional	Logro a alcanzar planificadamente en un período determinado de tiempo que es medido cuantitativamente, de preferencia, en cumplimiento de la misión organizacional (Wheelen y Hunger, 2007, p. 14)	Se empleará cuestionario de elaboración propia validada por expertos que cuenta con 15 ítems entre las tres dimensiones, con escala de respuesta tipo Likert	Desarrollo humano	Social	1), 2), 3), 4), 5)	1) Baja de 15 a 34 puntos; 2) Media de 35 a 54 puntos; 3) Alta de 55 a 75 puntos	Ordinal Nunca=1; Casi nunca=2; A veces=3; A menudo =4; Siempre=5
				A partir del contexto			
				Físico corporal			
				Emocional			
				Cognitivo intelectual			
			Condiciones laborales	Diseño del área de trabajo	6), 7), 8), 9), 10)		
				Diseño de puestos de trabajo			
				Evolución en las experiencias			
				Indicadores de producción			
				Trabajo en equipo			
Productividad	Análisis de costos						

				Análisis de planta de producción	11), 12), 13), 14), 15)		
				Análisis de equipos de trabajo			
				Optimización de equipo productivo			
				Optimización de puntos de ventas mediante el análisis de rendimiento			

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario: Carga laboral

**Instrucción:** Dejo en sus manos este cuestionario para ser respondido con la toda objetividad posible, será la manera que Ud. aporte para el desarrollo de la investigación.

Se le presentan una serie de interrogantes, marque con una equis (X) la opción que elija sobre la frecuencia de las mismas. Procura ser muy SINCERO en sus contestaciones. Sus respuestas serán totalmente CONFIDENCIALES.

Marque una sola alternativa en la escala de valoración

N	CN	AV	AM	S
Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Alternativas				
		N	C N	A V	A M	S
Carga física						
1	¿Suele estar de pie mucho tiempo sin andar apenas?					
2	¿Suele estar sentado sin casi levantarse?					
3	¿Suele estar agachado mucho tiempo sin casi levantarse?					
4	¿Adopta posturas dolorosas o fatigantes?					
5	¿Su trabajo requiere que mantenga una sola postura?					
6	¿Levantas o mueves cargas pesadas?					
7	¿En general empleas demasiado la fuerza física?					

8	¿Realizas movimientos repetidos de manos o brazos?					
9	¿Dispone de espacio reducido?					
10	¿Suele tener sus herramientas fuera de su alcance necesario?					
11	¿Los muebles son incómodos?					
12	¿La iluminación no es la adecuada?					
13	¿Suele haber superficies inestables o irregulares?					
Carga mental						
14	¿Su trabajo le exige mantener una alta atención y concentración?					
15	¿Su trabajo le exige realizar tareas de manera repetitiva y de corta duración?					
16	¿Su trabajo le exige tareas complicadas o difíciles?					
17	¿Suele hacer esfuerzo mental por tratar con otras personas?					
18	¿Suele tener complicaciones como problemas de sueño, falta de concentración, cansancio continuo o un ánimo bajo?					
19	¿Su trabajo siempre le exige rapidez?					
20	¿Trabaja con tiempos exactos o determinados muy estrictos y generalmente cortos?					
21	¿Atiende varias tareas al mismo tiempo?					
22	¿Considera que suele tener la información necesaria y el adiestramiento para desarrollar su trabajo?					

Fuente: Cuestionario adaptado de carga laboral del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) citado por Arteaga (2020, p. 27)

### Cuestionario: Objetivo organizacional

**Instrucción:** Dejo en sus manos este cuestionario para ser respondido con la toda objetividad posible, será la manera que Ud. aporte para el desarrollo de la investigación.

Se le presentan una serie de interrogantes, marque con una equis (X) la opción que elija sobre la frecuencia de las mismas. Procura ser muy SINCERO en sus contestaciones. Sus respuestas serán totalmente CONFIDENCIALES.

Marque una sola alternativa en la escala de valoración

N	CN	AV	AM	S
Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Alternativas				
		N	C N	A V	A M	S
<b>Desarrollo Humano</b>						
1	¿Desarrolla habilidades sociales armónicas con su entorno laboral?					
2	¿Interactúa permanentemente con su entorno laboral?					
3	¿Se desarrolla física y corporalmente en términos de habilidades motrices y mentales?					
4	¿Despliega integralmente sus emociones en su accionar cotidiano?					
5	¿Se desarrolla cognitiva e intelectualmente potencializando su conciencia?					
<b>Condiciones laborales</b>						
6	¿Los puestos de trabajo se encuentran adecuadamente distribuidos?					

7	¿El puesto de trabajo le ofrece confort, se mantiene en orden, limpio y minimiza los riesgos?					
8	¿Dispone de herramientas técnicas e informáticas orientadas a satisfacer la misión y funciones del puesto?					
9	¿Se analiza el desempeño y/o capacidad individual?					
10	¿Se analiza el desempeño y/o capacidad grupal?					
Productividad						
11	¿Conoce los costos y/o gastos para llevar a cabo su proceso?					
12	¿Identifica las características y variables de su proceso?					
13	¿Identifica el resultado de las actividades de su proceso en términos de eficiencia y eficacia?					
14	¿Identifica los desperdicios de su proceso, tales como: tiempos de espera, transportes y movimientos innecesarios, retrabajos, inventario, retrasos, conocimiento no utilizado, defectos en el proceso?					
15	¿Conoce los ingresos económicos periódicos de la empresa o área?					

Fuente: Elaboración propia en base a dimensiones de Tamayo, Del Río y García (2014, p. 73)