

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



IMPACTO DE LA SOBRECARGA LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SERCOBRIN SAC, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

ESTEFANNY YUDIT SIPION ECAN

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

<http://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2021

**IMPACTO DE LA SOBRECARGA LABORAL EN LA CALIDAD
DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SERCOBRIN SAC, 2019**

PRESENTADA POR:

ESTEFANNY YUDIT SIPIÓN ECAN

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui

PRESIDENTE

Rocio Elizabeth Saavedra Yorente

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

VOCAL

Dedicatoria

Este proyecto de tesis, está dedicado a Dios y a mis padres. A Dios porque ha guiado mis pasos y me ha llenado de fortaleza para poder continuar; a mis padres, quienes siempre me brindan su apoyo incondicional y han depositado su confianza en cada desafío que se me presenta, siendo ellos la motivación para seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por la formación humana y profesional impartida por cada integrante de la plana docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales.

Especial agradecimiento a nuestros Asesores, Mgr. Carla Gamarra y Mgr. Camilo Girón por sus conocimientos, visión crítica, experiencia y motivación para lograr concluir con éxito la tesis.

Resumen

Propósito: Las organizaciones de hoy día que se centran en su personal buscan aumentar su nivel de calidad de vida tratando de determinar como esta se ve influida por la sobrecarga laboral al cual se encuentra expuesto el trabajador. **Objetivo:** La presente investigación tuvo como principal objetivo el determinar el impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019. **Material y método:** Para ello, el estudio se encuentra enmarcado en un diseño no experimental-transversal, de nivel explicativo, y de tipo práctica o también llamada empírica, mientras que para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta siendo el cuestionario de preguntas, el instrumento para la variable sobrecarga laboral y la variable calidad de vida laboral; la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores turno de la mañana del call center Sercobrin SAC. **Resultados:** Los resultados más resaltantes fueron: que los factores de la organización si influyen de manera significativa en un 35.7% mientras que trabajo a turno, carga mental y carga física no influyen de manera significativa en la calidad de vida laboral. **Conclusión:** Finalmente, se concluye que no existe influencia significativamente de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa call center Sercobrin de la ciudad de Chiclayo.

Palabras clave: Sobrecarga Laboral, Influencia, Calidad de vida.

Clasificaciones JEL: M10, M12, M19, M20.

Abstract

Purpose: Today's organizations that focus on their staff seek to increase their level of quality of life trying to determine how this is influenced by the work overload to which the worker is exposed. **Objective:** The main objective of this research was to determine the impact of work overload on the quality of life of Sercobrin Chiclayo 2019 workers. **Material and method:** For this, the study is framed in a non-experimental-cross-sectional design, explanatory level, and of a practical type or also called empirical, while for the data collection the survey technique was used being the questionnaire, the instrument for the variable work overload and the variable quality of work life; The sample consisted of 60 morning shift workers from the Sercobrin SAC call center. **Results:** The most outstanding results were: that the factors of the organization do influence significantly in a 35.7% while work in turn, mental load and physical load do not significantly influence the quality of work life. **Conclusion:** Finally, it is concluded that there is no significant influence of labor overload on the quality of life of the workers of the Sercobrin call center company in the city of Chiclayo.

Keywords: Labor Overload, Influence, Quality of life.

JEL Classifications: Utilizar entre 2 y 4 codificaciones

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. Introducción	9
II. Marco teórico	11
2.1. Antecedentes del Problema	11
2.2. Bases teóricas científicas	13
III. Metodología	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Diseño de investigación	25
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Criterios de selección	26
3.5. Operacionalización de variables	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7. Procedimientos	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Matriz de consistencia	36
3.10. Consideraciones éticas	39
IV. Resultados y discusión	40
V. Conclusiones	52
VI. Recomendaciones	53
VII. Lista de Referencias	54
VIII. Anexos	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad Alfa de Cronbach del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral	31
Tabla 2. Confiabilidad Alfa de Cronbach del Instrumento de medición de Calidad de Vida Laboral	32
Tabla 3. Baremos del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral	33
Tabla 4. Baremos del Instrumento de medición de Calidad de Vida laboral	33
Tabla 5. Análisis sociodemográficos en los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019	40
Tabla 6. Nivel de la sobrecarga laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.....	41
Tabla 7. Nivel de Calidad de Vida Laboral en los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019....	42
Tabla 8. Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman.....	44
Tabla 9. Correlación de la sobrecarga laboral en la calidad de vida Laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019	45
Tabla 10. Coeficientes para hallar la Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.....	46
Tabla 11. Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019	47
Tabla 12. ANOVA para hallar la Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019	47
Tabla 13. Influencia por dimensiones	48

I. Introducción

Actualmente con la globalización se han incrementado los niveles de competitividad llegando a trascender de manera internacional. Las organizaciones que quieran lograr el éxito y consolidarse en el mercado deberán ser organizaciones innovadoras, capaces de adaptarse a los nuevos cambios y flexibles; debido a ello los miembros de una organización ejercen una fuerte presión sobre el talento humano que influye en su rendimiento de los colaboradores, de tal modo que se genera una reestructuración del ambiente laboral. Los colaboradores son el principal recurso de una organización, por lo que la calidad de vida laboral resulta fundamental para todo tipo de empresa.

La sobrecarga laboral conduce a un bajo rendimiento de los empleados, lo que finalmente lleva a la insatisfacción laboral de los empleados (Ali & Aftab, 2014). Otras de los factores que afectan la calidad de vida laboral son la falta de tareas y la asignación de ellas mismas. Los colaboradores que enfrentan diariamente esta situación se encontrarán sentimientos de frustración, insatisfacción y aburrimiento en su labor.

La calidad de vida laboral se detalla como la calidad de la relación entre los empleados y el entorno laboral en general, la preocupación por el impacto del trabajo en las personas, así como en la efectividad organizacional y la participación en la resolución de problemas organizacionales, así como la toma de decisiones. (Sumathi & Velmurugan, 2017, p.128)

En el Perú, muchos empleados se ven sometidos a muchos niveles de estrés, de cargas laborales excesivas, la presión por culminar un trabajo y los tiempos establecidos son aquellos factores que pueden hacer que se reduzca la capacidad para poder resolver los problemas de manera eficiente, asimismo según la encuesta de Trabajando.com se afirmó que el 89% de los colaboradores percibe que en su empresa no se han tomado medidas para reducir esos niveles de carga física y mental, lo cual perjudica la salud de ellos. (RPP, 2017)

Debido a la competencia que existe entre las empresas del mismo rubro de prestación de servicios de cobranza como es CLASA, IBR y AVAL, para SERCOBRIN las metas a alcanzar se hacen cada vez más difíciles y más aún mantenerse en los primeros lugares. Es así que han aumentado sus exigencias laborales realizando más de 350 llamadas diarias, tener que hacer 150 contactos hasta medio día, tener que hacer más de 70 compromisos, realizar financiamiento y también es obligatorio ir los sábados a laboral todos estos factores recae en los colaboradores porque hacen un esfuerzo mental y es muy evidente que esto disminuye su

calidad de vida y de trabajo porque los colaboradores sienten agotamiento, cansancio, fatiga, produciendo un descenso en el rendimiento, pierden el significado de su trabajo, cómo también deseos de abandonar el trabajo y se llega a tal punto que los mismos colaboradores solicitan el permiso a recursos humanos porque se sienten mal de salud y terminan retirándose de la empresa esto genera ausentismos laboral y tardanzas a diario.

Por lo cual se plantea la pregunta ¿La sobrecarga laboral impacta en la calidad de vida de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019?, la cual será respondida por los siguientes objetivos: Determinar el impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019, como específicos se tiene: determinar el nivel de la sobrecarga laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019, determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019, determinar el grado de correlación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con las dimensiones de calidad de vida laboral, determinar la influencia de las dimensiones de sobrecarga laboral en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.

La población está formada por los 60 colaboradores que trabajan en Sercobrin Chiclayo. En la investigación se usó el cuestionario NASA - TLX propuesto por Hart (1998), para medir al constructo de sobrecarga laboral y para la calidad de vida de los colaboradores de sercobrin.se utilizó el cuestionario denominado CVT-GOHISALO.

La siguiente investigación es fundamental debido a que los escasos estudios que existen sobre la sobrecarga laboral y las repercusiones en la calidad de vida de los colaboradores, por lo que es muy importante conocer si el colaborador se siente a gusto en el entorno laboral en el que se encuentra para poder lograr sus metas trazadas, desarrollándose de manera personal y profesionalmente. Las empresas hoy en día buscan eficiencia y eficacia en el desempeño de los colaboradores; a su vez buscan también que sean comprometidos con la organización.

En la estructura de la presente investigación está fragmentada por el capítulo I con introducción, capítulo II consigna el marco teórico, capítulo III se integra la metodología, capítulo IV abarca los resultados y discusión, capítulo V, capítulo VI se incluye las conclusiones, capítulo VII con las recomendaciones, capítulo VIII incluye la lista de referencias y finalmente capítulo IX con anexos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del Problema

Kelbiso, Belay, &Woldie (2017), en su investigación presentó como objetivo evaluar el nivel de calidad de vida laboral y sus predictores entre las enfermeras que trabajan en las instalaciones de salud pública de la ciudad de Hawassa, Etiopía meridional. Para ello se utilizó un estudio transversal en 253 enfermeras de dos hospitales y nueve centros de salud. Los datos fueron recolectados usando un cuestionario estructurado. La consistencia entre elementos de la escala utilizada para medir QWL tenía el valor alfa de Cronbach de 0,86. Se ajustó un modelo de regresión logística multinomial para identificar predictores significativos de calidad de vida laboral utilizando SPSS versión 20. Se obtuvo como resultados que el 67,2% de las enfermeras no estaban satisfechas con la calidad de su vida laboral.

Se encontró que el estado educativo, los ingresos mensuales, la unidad de trabajo y el entorno laboral eran fuertes predictores de la calidad de vida laboral entre las enfermeras ($p < 0.05$). Por lo cual la investigación concluyó en que las proporciones significativas de enfermeras no estaban satisfechas con la calidad de su vida laboral. Los hallazgos en este estudio y los estudios reportados desde otro lugar señalan que la percepción de las enfermeras sobre la calidad de su vida laboral puede modificarse si los gerentes de atención médica son considerados con los temas clave que rodean a QWL.

Flores, y otros (2019) en su estudio evaluó la satisfacción laboral y la sobrecarga de trabajo entre médicos, enfermeras, psicólogos y técnicos de enfermería que trabajan en servicios comunitarios de salud mental. Se utilizó muestras de conveniencia, se realizó un estudio transversal con 61 profesionales de la salud que trabajan en centros de atención psicosocial en un municipio ubicado en la Región Sur de Brasil. Los datos se obtuvieron mediante un cuestionario sociodemográfico, una escala de evaluación de impacto laboral (Impacto - Br) y una escala de satisfacción profesional de salud mental (Satis - Br). En los resultados se obtuvo un puntaje promedio general de sobrecarga laboral de las enfermeras fue de 2.92 ± 0.42 y el puntaje promedio general de satisfacción laboral fue de 3.38 ± 0.51 . El nivel de

satisfacción de las enfermeras con la calidad de los servicios prestados fue inferior al de otros profesionales ($3,36 \pm 0,77$ en comparación con $3,78 \pm 0,56$, respectivamente; $p = 0,04$). El factor que tuvo la mayor influencia negativa en la sobrecarga de trabajo entre las enfermeras fue sentirse físicamente cansado ($2,99 \pm 0,92$), mientras que el factor que tuvo la mayor influencia positiva en la satisfacción laboral fueron las buenas relaciones laborales.

Pulido & Orozco (2017) en su estudio identificó los factores de riesgo psicosociales, ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas, doble jornada y exigencias emocionales son consecuencia de las condiciones de trabajo de tal modo que estos factores afectan el estado de bienestar de profesional. El menoscabo de los contextos de trabajo en los colaboradores, ha impactado desfavorablemente en la contratación como: bajos salarios, desmotivación, inestabilidad laboral, insatisfacción y abandono de los cargos, esto ha generado la sobrecarga laboral del profesional, se evidencia en unas mayores exigencias cuantitativas o volumen de trabajo por ende al deterioro su calidad de vida.

Pérez & Zurita (2014) en su estudio se planteó determinar si la calidad de vida laboral está ligada a satisfacción laboral y en el síndrome de burnout, considerándose como los principales componentes de dicha variable, asimismo identificar si existen diferencias significativas entre ellas. Además, indica que otro elemento que influye en la calidad de vida es la sobrecarga laboral que afecta de manera indirecta a la salud de trabajador. Por lo cual hoy en día las organizaciones deben fomentar percepción laboral positiva que permita a sus colaboradores desarrollar sus actividades de la mejor manera posible. Adicionándose a ello que la sobrecarga laboral generada en el trabajo aumenta los niveles de estrés y por ende reduce su calidad de vida laboral sea en cualquier posición que se encuentren en el organigrama de la empresa.

González R., y otros (2015) en su investigación presentó como objetivo establecer las diferencias que existen entre el género de los encuestados con la calidad de vida laboral, para ello se utilizó una metodología cuantitativa diseño transversal y de manera analítica, para lo cual se hizo uso del CVT-GOHISALO el mismo que fue dirigido a 322 personas que laboraran en el sector salud. Obteniéndose como resultados que las mujeres presentan mayores puntajes de satisfacción de calidad de vida laboral en la dimensión de satisfacción por el trabajo, el desarrollo personal y la administración de su tiempo libre; en las demás dimensiones los puntajes altos lo obtuvieron los varones. La investigación concluyó que las mujeres a pesar de tener nuevas oportunidades laborales su función sigue siendo disminuida, puesto que cargos de autoridad y responsabilidad marcan las diferencias entre ellas y los varones que son los encargados, mientras que la mujer tiene un papel de protectora dicha desigualdad se ve reflejada en el impacto de la toma de decisiones que presentan ambos.

Frachi (2016) en su estudio titulado factores que inciden en la calidad de vida del personal sanitario, en definitiva, el desgaste profesional va de la mano con calidad de vida profesional, además mantener el equilibrio entre las exigencias y la capacidad para poder afrontarlas como resultado una buena calidad de vida. Considerándose el cuestionario CVP-35, CESQT y para la variable de desgaste por empatía aplicándose a 154 colaboradores de un hospital de Asunción. Además, el desgaste profesional se evidencia cuando un colaborador realiza sus prácticas y confronta situaciones difíciles de manera constante. El investigador concluyó que el colaborador con menor antigüedad y con mayor carga laboral presenta niveles elevados de desgaste laboral.

2.2. Bases teóricas científicas

En una publicación similar de la Organización Internacional del Trabajo (2016) reafirma la importancia que tiene el prevenir y mitigar los efectos nocivos que deja el estrés en el trabajo, los cuales se encuentran vinculados con las condiciones del

trabajo diario y la forma en que el trabajo está organizado, otorgando tareas justas y equitativas a cada colaborador de la organización.

Ahora si el colaborador no posee control sobre las funciones asignadas al cargo, puede ocasionarse el agotamiento emocional por tanto tener control le permite al trabajador tomar las mejores decisiones y poder cumplir con cada una de sus responsabilidades, establecer prioridades además identificar las formas de hacer el trabajo logrando ser más eficientes. Los resultados de estudio realizado a los 95 colaboradores de México mencionan que la duración del trabajo, la carga mental y la frustración ante la tarea causan efectos significativos en la salud de los colaboradores. La carga de trabajo mental trae como consecuencia efectos de tipo psicológico, fisiológico y conductual; los cuales pueden aparecer a corto, mediano y largo plazo; y pueden llegar a afectar el desenvolvimiento de los individuos, específicamente los que mayor impacto causan son los continuos cambios en el humor. (Bolger, De Longis, Kessler, & Schilling, 1989)

Los requerimientos que las organizaciones delegan a su colaborador son sobresalientes la monotonía del trabajo, el ritmo excelso, el valor de concentración que exige, el no reconocimiento, la evaluación inadecuada y las dificultades para la toma de decisiones esto remonta en los colaboradores. Por consiguiente, las organizaciones deben impulsar la condición humana y la comunicación para generar un enfoque que motive a los colaboradores.

Hoy en día el ritmo de trabajo puede verse afectado debido a una carga excesiva de tareas, manifestándose a través de fatiga, molestias, bajo rendimiento laboral en consecuencia no les va permitir desarrollar sus funciones en su franja horaria establecida. Casi todos los jefes prefieren que se extienda el horario laboral para lograr cumplir su propósito, pero a veces esto no es del todo suficiente por eso muchos dejan que aparte se lleve carga del trabajo a la casa. En este caso la familia pasa a segundo plano, no tienes tiempo para dedicarle, se sacrifican horas de sueño, duermes poco, entre otros factores siendo reflejado en un bajo rendimiento laboral esto hace que se desencadene la sobrecarga laboral.

La sobrecarga laboral

La sobrecarga de trabajo representa una colección de atributos que pueden o no ser relevantes para controlar las evaluaciones y el comportamiento. Dependen de las circunstancias y el diseño de una tarea determinada y del sesgo a priori del operador. Las inclinaciones naturales de diferentes individuos para centrarse en una característica de la tarea u otra pueden verse abrumadas por los tipos y las magnitudes de los factores que contribuyen a la carga de trabajo de una tarea específica. Por ejemplo, la carga de trabajo de una tarea puede ser creada por la presión del tiempo, mientras que la de otra puede ser creada por las condiciones estresantes bajo las cuales se realizó. La carga de trabajo de cada tarea puede evaluarse, pero las dos clasificaciones aparentemente comparables en realidad representarían dos fenómenos subyacentes diferentes. (Hart&Staveland, 1988, p.143)

La sobrecarga laboral, se encuentra vinculada con una excesiva carga laboral que los diferentes colaboradores tienen que soportar, así como también los sentimientos, el estrés y la fatiga que se originan como consecuencia de la sensación de falta de capacidad para poder lograr los óptimos niveles que la empresa requiere. Sobrecarga laboral envuelve tanto las impetraciones cuantitativas como cualitativas, cómo trabajar bajo la presión del tiempo, trabajar duro o en un trabajo estresante.

Además, si los empleados perciben que su sobrecarga de trabajo es razonable, el sentido asociado de respeto organizacional tiende a entusiasmarlos más con su situación laboral, por lo que su propensión a desarrollar nuevas ideas que contribuyan a la efectividad organizacional debería aumentar. (De Clercq & Belausteguigoitia, 2018)

Dicha sobrecarga se refiere a la grandeza de las tareas laborales y puede causar angustia mental a los empleados. Las personas responden de manera diferente a la carga de trabajo. Algunos lo aceptan, mientras que otros muestran frustración. A medida que los empleados ascienden en su empleo, se aumenta la carga de trabajo, lo que influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Demostrándose que los empleados comenzarán a realizar tareas de deterioro cuando estén expuestos a más de lo que pueden emprender. (Juhaida, Sri , & Zarefar, 2019)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en (1984) estableció:

La sobrecarga originada por el trabajo origina como principales consecuencias en los colaboradores la tensión física y psicológica, la sensación de malestar, la insatisfacción con el trabajo, se originan trastornos fisiológicos y psicosomáticos, el agotamiento físico además de la posibilidad de abandonar el empleo o talvez de presentarse riesgos de poseer enfermedades.

Por otro lado, la carga de trabajo, incluye el esfuerzo tanto físico como mental, los cuales son determinantes en el soporte del colaborador siendo un riesgo dentro del ámbito laboral. (Santibañez& Sánchez, 2007, p. 224)

Asimismo, en un estudio de la sobrecarga laboral se le definió como un estresor significativo, para diferentes tipos de colaboradores (Greenglass, Burke, & Fiksenbaum, 2003). Incluso se apoya en la idea en que la sobrecarga en el trabajo produce un daño en el rendimiento del ser humano, el cual puede verse reflejado en las actividades cotidianas que realizan los colaboradores. (Bocanegra, 2012)

Carga física

De acuerdo a la seguridad y salud en el trabajo ISO 45001, consiste en aquel trabajo en donde se necesita un esfuerzo físico puesto que las actividades son originadas para ello, sin embargo, esto es muy riesgoso si es que no existen políticas de seguridad en el trabajo. La carga física es consecuencia a la sobrecarga laboral que existe y por ende genera fatiga, un incremento del ritmo respiratorio.

De Arco (2013) afirmó que es considerada como la exigencia que se realiza físicamente, estática o que genera movimiento, lo cual es consecuencia de posturas realizadas de manera forzada y repetitiva, sin llegar a tomar pausas lo cual ocasiona lesiones de tipo osteo-musculares u otras.

Carga mental

Según Arquer (2000) menciona que la carga de trabajo mental implica procesos de tipo cognitivos, el realizar procesamiento de datos y de alguna información importantes además de los factores afectivos ligados a ello; tal se podría decir que las tareas necesitan cierta energía y el esfuerzo mental de la persona en términos de

una mayor concentración, atención, uso de la memoria, coordinar ideas, toma de decisiones además del autocontrol emocional, los cuales son útiles para el buen desempeño del trabajo.

La carga de trabajo mental suele ser incongruente cuando uno o más de los factores que intervienen son desfavorables asimismo la persona no hace uso de los medios adecuados para poder afrontar a esos factores. La cantidad de recursos de atención necesarios para completar una tarea y que pueden verse afectados por las características del operador (por ejemplo, experiencia, capacitación, atención y habilidades) y características de la tarea, como la carga de tareas y los procedimientos. La carga de trabajo mental incluye diferentes tareas: toma de decisiones, monitoreo, percepción y cálculo. (Basahel, 2012, p.16)

Seguridad y salud en el trabajo define que la carga mental se refiere al nivel de actividad de tipo cognitivo que necesita un trabajador para poder desarrollar su trabajo diario. Cuando una persona presenta carga mental en el trabajo, es porque cuenta con demasiada cantidad de información necesaria para que pueda desarrollar su trabajo de manera eficiente, eso supone un gran desgaste mental. Este trabajo intelectual que debe realizar la persona obliga que el cerebro de una respuesta de manera rápida ante estímulos que permiten desarrollar la actividad de tipo cognitiva, eso implica entonces una exigencia mental que ocasiona una carga mental. Dentro de ello se destacan unos factores, los cuales influyen de manera significativa en la carga mental, estos son la cantidad de información que se requiere, el nivel de complejidad, el tiempo de respuesta, la capacidad individual para responder y las malas relaciones laborales que se manejan. Asimismo, otro factor que incluye es el horario de trabajo puesto que cuando estos son nocturnos favorece la exigencia mental de los propios colaboradores, utilizando computadora, trabajando en puestos de control de calidad, realizando regulación automática de procesos, control a distancia, oficinas de TI, administradores de redes, trato con el público, etc.

Hoy en día la competitividad es muy importante puesto que el trabajador se exige por procesar la información de manera rápida y al mismo tiempo por dar una pronta solución esto es debido a las exigencias de los superiores.

Según Ceballos, Valenzuela, & Paravic (2014), en su estudio realizado señala que la carga mental es también un factor de riesgo de tipo psicosocial y tiene que ver con el auge de la tecnología y su frecuencia de uso, además del trabajo que se realiza de manera repetida, de las diversas formas de contratación.

Hart & Staveland (1988) consideraron que es la carga de trabajo impuesta y la conducta del operador lo que determina el rendimiento, que a su vez se convierte en una experiencia subjetiva que influye en las consecuencias fisiológicas del individuo. A partir de este modelo se desarrolló el instrumento NASA Task Load Index (Hart, 1988). Para explicar la carga mental Bi & Salvendy (1994) centran su interés en las características de la tarea. Desarrollan un modelo predictivo con indicadores subjetivos que estudia el ritmo de la tarea, la incertidumbre, la complejidad y el rendimiento, incluyendo además factores ambientales, características de la organización y al operador.

Trabajo a turnos

Según Steven (2014), el trabajo a turnos es considerado como un trabajo que ocurre fuera del horario de trabajo diurno tradicional, otros usan el trabajo por turnos para referirse a cualquier forma de horario de trabajo irregular. Aunque las primeras investigaciones sobre turnos se ocuparon principalmente del trabajo nocturno debido a su interrupción en el ciclo de sueño-vigilia humano, la definición se ha ampliado para incluir una variedad de horas no estándar o alternativas, como el trabajo nocturno y de fin de semana. Algunos empleados pueden estar programados para trabajar por la noche o por la noche de forma permanente con pocas o ninguna hora diurna programada. Más común es el horario de turno rotativo en el que los empleados cambian entre días, tardes y/ o noches a intervalos específicos (es decir, diariamente, semanalmente, etc.). Alternativamente, algunos empleados pueden

trabajar de noche ocasionalmente y no como un requisito regular de su horario de trabajo. (p.24)

Asimismo, Nogareda, C. (1999) afirmó que las horas de trabajo y su distribución no afecta solamente la calidad de vida laboral sino también la vida extra en el trabajo. Puesto que mientras los colaboradores perciban que existe una correcta distribución del tiempo libre, el mismo que puede ser utilizado para tiempo de esparcimiento, a la familia y amigos; esto entonces propicia un aumento del bienestar laboral. Entonces se le define al trabajo a turnos como la organización del trabajo en equipo en el cual los colaboradores se encuentran laborando en el mismo puesto en un ritmo de tiempo sostenido generando la necesidad de prestar sus servicios en diferentes horas de la semana. Considerándose el trabajo nocturno como el que se realiza entre las 10 horas de la noche y las 6 am mientras que el trabajador nocturno es aquel que labora no menos de 3 horas de su trabajo al día o al menos una tercera parte de su jornada del año laborando bajo este horario. En las empresas que cuentan con procesos productivos continuos realizados durante todo el día, en la organización del trabajo de los turnos se tendrá en cuenta la rotación de los mismos y que ningún colaborador esté en el turno nocturno más de dos semanas consecutivas, salvo a voluntad propia.

Por último, los trabajos a turnos traen consigo consecuencias en la salud del trabajador ya sea sufrir de trastornos o tras enfermedades, Los colaboradores a turnos tienen un 40% más de riesgo de enfermedad cardiovascular. Este porcentaje es mayor cuando se llevan más de cinco años en turnos rotatorios.

Factores de la organización

Hoy en día las organizaciones son un ente social en el que los colaboradores hallan un lugar en el cual mediante el trabajo les es dable dar sentido a su presencia.

Estos factores se dividen en dos: los factores psicológicos y los físicos.

El primero hace alusión a factores relacionados con las demandas de la tarea, el comportamiento y el rendimiento en los sujetos, incluyéndose aquí a la frustración, el estrés y la fatiga. La frustración referida a que inseguro, desanimado, irritado y

molesto versus seguro, gratificado, contento y complaciente se siente el individuo; el estrés es cuán ansioso, molesto, tenso y angustiado o tranquilo, plácido y relajado se siente, y la fatiga cuán cansado, agotado y exhausto o fresco, vigoroso y enérgico se sintió, mientras que el segundo factor se basa en la cantidad de actividad física que se requiere, por ejemplo, empujar, jalar, girar, enrollar, activar, etc.(Hart&Staveland, 1988, p. 147)

Calidad de vida laboral

Mathisonen el 2012 afirmó que la calidad de vida como una construcción que está relacionada con el bienestar de los empleados. La satisfacción laboral es el resultado de CVT, donde CVT también afecta la satisfacción en todas diferentes situaciones de la vida, como la vida familiar y la vida social. CVT es una construcción que es más holística que la satisfacción laboral, lo que implica influencias del lugar de trabajo en la satisfacción laboral, CVT se considera una construcción importante porque hay evidencia que demuestra que los empleados felices son empleados productivos, dedicados y leales. (Ratna, Gde, & Antara, 2019, p.76)

Asimismo, denota todos los aportes organizacionales que apuntan a la satisfacción del empleado y a mejorar la efectividad organizacional. El propósito básico de CVT es desarrollar trabajos y condiciones laborales que sean excelentes para los empleados, así como la salud económica de la organización. Se refiere al nivel de satisfacción, motivación, compromiso e implicación de una experiencia individual con respecto a su línea en el trabajo. La calidad de la vida laboral es el grado de excelencia generado por el trabajo y las condiciones laborales que contribuyen a la satisfacción general y el rendimiento principalmente a nivel individual y finalmente a nivel de la organización. (Ur&Kodikal , 2018, p.1)

El instrumento que se consideró fue el desarrollado por González, Hidalgo, Salazar, & Preciado (2010), quienes validaron su instrumento que mide la calidad de vida laboral, el mismo que tiene el nombre de CVT-GOHISALO, el original consta de 74 preguntas divididas entre 7 dimensiones que explican al constructo, las cuales son el soporte institucional, la seguridad laboral, la integración al puesto de trabajo, satisfacción por el mismo trabajo, bienestar conseguido por su trabajo, el desarrollo personal alcanzado y la administración de su tiempo libre; siendo este instrumento confiable.

Soporte Institucional para el Trabajo

Son aquellos componentes que se encuentran en el puesto laboral y que son contribuidos por la misma organización donde presta sus servicios. Entre estos elementos se encuentran a:

Procesos de trabajo: son aquellas funciones que debe desarrollar dentro de su actividad diaria, se incluye la supervisión laboral, en la cual los jefes son aquellos que vigilan si los colaboradores cumplen con sus actividades asignadas.

Apoyo de los superiores para la realización del trabajo: es la ayuda que brinda el jefe o superior al trabajador frente a cualquier consulta o cuando se trate de ayudarlo a continuar y terminan sus actividades propuestas de tal manera que pueda aumentar su desempeño laboral.

El reconocimiento institucional: Consiste en reconocer a los colaboradores de la empresa que hayan sobresalido en su labor, considerando también aspectos tales como los valores desarrollados, sus competencias, iniciativa, independencia y toma de decisiones.

Mientras que para la gestión descentralizada de la educación del estado implementa mediante 6 componentes: relación intergubernamental, desarrollo organizacional y mejora continua, sistema de gestión educativa, desarrollo y

fortalecimiento de capacidades, ética de la función pública y transparencia, comunicación social y participación ciudadana que deben constituirse en los pilares del sistema de gestión educativa que dará soporte a la mejora de los aprendizajes y el desarrollo docentes para que puedan alcázar una calidad con equidad.

Seguridad laboral

La seguridad laboral viene ser un factor importante que genera una alta rotación de empleados en empresas de todo el mundo. La mayoría de las empresas no reconocen el inmenso potencial de la mano de obra calificada. Por otro lado, existen empresas que valoran a sus empleados como activos y que evalúan sus requisitos inminentes a través de la provisión de pensiones, motivando a crecer en su carrera y también fomentando un entorno propicio para el crecimiento profesional. Siendo una de las principales responsabilidades de las empresas es motivar a sus empleados y retenerlos a largo plazo. (Vijayan, 2017, p.22)

Lógicamente, la seguridad laboral puede definirse como una certeza persistente sobre los trabajos y los ingresos de un empleado. La inseguridad laboral ocurre solo en el caso de pérdida de empleo sin consentimiento. La inseguridad laboral existe cuando un empleado percibe que su futura carrera se volverá inestable y estará en riesgo. (Daud, 2017, p.28)

Integración al puesto de trabajo

Integración al puesto consiste en un conjunto de componentes humanos, materiales, el entrenamiento, selección y la compensación del colaborador. Es decir que es el conjunto de dichos elementos y su articulación en la organización y planeación afirma que estos son acordes al funcionamiento de la empresa. La inserción del colaborador en la empresa y su puesto de trabajo incluye indicadores los cuales son la pertinencia, la motivación y el ambiente laboral. (Peñarrieta, y otros, 2014).

Satisfacción por el trabajo.

Es considerada como cualquier forma de combinación de circunstancias psicológicas ambientales y fisiológicas que pueden hacer que un individuo admita con toda honestidad que estoy satisfecho con el empleo que hago para irme. Sobre la base de esta definición, el nivel de satisfacción laboral está representado por lo que realmente causa la sensación de satisfacción. (Inuwa, 2016, p. 93)

Además de ello es percibido como un estado emocional placentero que resulta del logro de los valores laborales, considerando que cada individuo tiene diferentes criterios para medir como se siente en su labor. Asimismo, se manifiesta la existencia de dos formas de medir dicha satisfacción, el primero se relaciona con el sentimiento general sobre el trabajo y, en segundo lugar, los sentimientos sobre los aspectos del trabajo, como los beneficios, el salario, el puesto, las oportunidades de crecimiento, el entorno laboral y las relaciones entre los empleados. El tiempo considerable que pasan los empleados en el lugar de trabajo hace que la satisfacción laboral sea un factor importante, ya que la insatisfacción puede tener un impacto adverso en la vida personal del individuo. (Abuhashesh, Al-Dmour, & Masa'deh, 2019)

Bienestar logrado a través del trabajo.

El bienestar se define como una recompensa indirecta otorgada a un empleado o grupo de empleados como parte de la membresía organizacional. Las organizaciones brindan servicios de bienestar a sus empleados para mantener altos sus niveles de motivación. Algunas organizaciones brindan servicios de bienestar adicionales a sus empleados, pensando en el bienestar de los empleados y de la organización. Las organizaciones brindan bienestar para atraer nuevos empleados a la organización y retener a los empleados existentes en la organización. De acuerdo con la teoría establecida por Maslow, cualquier persona tiene que satisfacer primero sus necesidades básicas, luego las necesidades de seguridad y las necesidades sociales. (Nadh&Gdn, 2015, p.110)

Como sus indicadores se presentan a la identificación con la organización, los beneficios del trabajo del ocupado por otros, la satisfacción provocada por la vivienda, la evaluación de la salud general y de la nutrición.

Desarrollo personal del trabajador.

Según Goldspink (2007), el desarrollo personal es consecuencia de participar en acciones dentro de un proceso iterativo de gestión de la vida que depende y promueve la reflexión de los contextos privados y profesionales de la vida. Es un proceso que se percibe a medida de sostener nuestras vidas, a medida de aprender de nuestras experiencias acumuladas. (p.29)

Este proceso involucra a los siguientes indicadores tales como los logros, las expectativas de mejora y la seguridad personal.

Administración del tiempo libre.

La definición establece que la gestión del tiempo libre se puede utilizar para utilizar el tiempo dedicado a realizar actividades dirigidas a objetivos para que haya un tiempo libre más efectivo, asimismo la administración del tiempo libre es considerada como una técnica para administrar el tiempo de manera efectiva, el uso del tiempo ayudará a las personas a lograr sus objetivos; y una forma de obtener información sobre el uso del tiempo. (Bertsch, y otros, 2017)

Se mide a través de los indicadores a la planificación del tiempo libre, y equilibrio entre trabajo y vida familiar. El tiempo es un factor y recurso valorable que debe ser bien administrado porque solo así las empresas pueden incrementar la productividad, asimismo se puede generar menor nivel de estrés y mayor calidad de vida, puesto que las preocupaciones tienden a tener un tiempo establecido. Asimismo, al gestionar mejor el tiempo se pueden realizar tareas triviales o actividades profesionales avanzadas y reuniones con amigos, llamadas telefónicas o planificar el tiempo libre

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque que se empleó en esta investigación fue el cuantitativo porque permitió analizar los conceptos a partir de datos numéricos. Por ende, este método ayudó a las empresas a realizar cambios de mejora para el éxito de la organización y por tanto las decisiones, y los resultados fueron más exactos.

El tipo de investigación que se atribuyó al estudio fue aplicada, porque su objetivo fue resolver y dar soluciones a la problemática de la empresa, que fue generada puntualmente por el talento humano que forma parte de la organización. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El nivel de investigación fue explicativa, porque se basó en el por qué y relacionó las dos variables tanto la de causa y el efecto que tiene una variable en la otra. Además, lo cual orientó los resultados y conclusiones.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue transversal, es decir se recolectó y analizó los datos en un solo periodo de tiempo 2019. Además de ello fue no experimental, puesto que las variables fueron analizadas en su contexto natural sin ser manipuladas las variables, es decir sin dar algún incentivo que busque aumentar el nivel de una u otra variable.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el desarrollo de la investigación la población estuvo constituida por 60 colaboradores que trabajan en Sercobrin Chiclayo, quienes trabajaban en un solo turno cumpliendo con un total 50 a 600 horas mensuales según el contrato establecido en coordinación con recursos humanos, los colaboradores que participaron en el presente estudio cumplían con un solo turno, con un periodo de 1 mes, ellos pudieron responder y manifestaron como es su trabajo a diario.

En este caso en la presente investigación se utilizó la muestra censal, ya que se tomaron todos los elementos de la población, es decir los 60 colaboradores que pertenecen a la empresa call center Sercobrin.

3.4. Criterios de selección

- Los colaboradores que tengan más de 1 mes laborando en la empresa call center.
- Los colaboradores que no estén sujetos a sanción disciplinaria por parte de la empresa call center durante los tres últimos meses.

3.5. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Sobrecarga laboral (independiente)	Representa una colección de atributos que pueden o no ser relevantes para controlar las evaluaciones y el comportamiento. Dependen de las circunstancias y el diseño de una tarea determinada y del sesgo a priori del operador. (Hart & Staveland, 1988, p.143)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carga física ➤ Carga mental ➤ Trabajos a turnos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Postura ✓ Desplazamiento ✓ Esfuerzo muscular ✓ Atención ✓ Pausas ✓ Ritmo de trabajo ✓ Tratamiento de información ✓ Experiencias ✓ Turnos ✓ Calendario ✓ Estabilidad ✓ Refrigerio adecuado ✓ Evaluación de la salud 	<p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16.</p> <p>17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31.</p> <p>32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42.</p>	<p>1- Nunca</p> <p>2- Pocas veces</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Muchas veces</p> <p>5- Siempre</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Factores de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto del ciclo del sueño ✓ Protección y seguridad ✓ Limitaciones ✓ Tarea ✓ Preparación ✓ Iniciativa ✓ Informes ✓ Toma de decisiones ✓ Relaciones interpersonales. 	<p>43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67.</p>	
Calidad de vida (dependiente)	<p>La CVT es una construcción que está relacionada con el bienestar de los empleados. Y que integra a 7 dimensiones. (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soporte institucional para el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos de trabajo. ✓ Supervisión ✓ Reconocimiento institucional ✓ Autonomía. 	<p>72,73,86,93,100,101,102,103.</p> <p>74,75,76,77,78,79,80.</p>	<p>1-muy insatisfecho</p> <p>2-insatisfecho</p> <p>3-medianamente satisfecho</p> <p>4- satisfecho</p> <p>5-muy satisfecho</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad en el trabajo. ➤ Integración al puesto de trabajo. ➤ Satisfacción por el trabajo. ➤ Bienestar logrado a través del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresos. ✓ Capacitación ✓ Material de trabajo. ✓ Ambiente de trabajo. ✓ Motivación. ✓ Dedicación al trabajo. ✓ Participación. ✓ Autorrealización. ✓ Identificación con la institución. ✓ Disfrute del trabajo. ✓ Salud y nutrición. 	<p>85,94,97,98.</p> <p>68,69,70,71,81,82,83,84,87,88,89.</p> <p>90,91,95,96,99,109.</p> <p>104,110,111.</p>	
--	--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo personal del trabajador. ➤ Administración del tiempo libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logros. ✓ Expectativas. ✓ Seguridad personal. ✓ Planificación del tiempo libre. ✓ Equilibrio entre trabajo y vida. 	92,105,106,107,108.	
--	--	---	--	---------------------	--

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se empleó como técnica a la encuesta la cual estuvo constituido por un cuestionario que fue encaminado a 60 colaboradores, siendo la muestra de la empresa cal center. Para esta investigación de recolección de la información que se utilizara la encuesta ya que es la más utilizada en las investigaciones de enfoque cuantitativo. El modelo NASA - TLX propuesto por Hart, fue el instrumento que se utilizó para medir a la sobrecarga laboral, con la finalidad de identificarse la situación de las dimensiones de la misma, las cuales son la carga física, carga mental, trabajos a turnos y factores de la organización, con la finalidad de cumplir con los objetivos. Esta escala presentó un alto nivel de consistencia interna y un nivel de fiabilidad cercana al 90%, estuvo constituido por 68 ítems y su función es medir la sobrecarga Laboral. Por otra parte, se utilizó el cuestionario denominado CVT-GOHISALO para medir la calidad de vida de los colaboradores de sercobrin, el cual estuvo compuesto por 74 ítems, los cuales se componían en siete dimensiones: soporte institucional para el

trabajo(SIT), seguridad en el trabajo(SET), integración al puesto de trabajo(IPT), satisfacción por el trabajo(SPT), bienestar logrado a través del trabajo(BLATT), desarrollo personal(DP) y administración del tiempo libre(ATL).

A continuación, se detalla la validación y confiabilidad por instrumento.

Validación y confiabilidad de la variable de Sobrecarga laboral

La confiabilidad obtenida del constructo de sobrecarga laboral fue de 0.914 lo cual indica que dicha prueba es muy confiable.

De una muestra de 60 colaboradores, se obtuvo mediante el test de confiabilidad Alfa de Cronbach, un 91.4% de confiabilidad lo que indica que es muy satisfactoria.

Tabla 1.

Confiabilidad Alfa de Cronbach del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral

Estadísticas de Fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
0.914	67

Validación y confiabilidad de la variable de Calidad de vida laboral)

El instrumento que se empleó para la variable calidad de vida laboral resultó obtener por confiabilidad de 0.97 lo cual indica que la prueba de calidad de vida laboral tiene alta una confiabilidad alta.

Ello se obtuvo de una muestra de 60 colaboradores, mediante el test de confiabilidad Alfa de Cronbach, un 97% de confiabilidad lo que indica que es muy satisfactoria.

Tabla 2.

Confiabilidad Alfa de Cronbach del Instrumento de medición de Calidad de Vida Laboral

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.970	44

Análisis factorial

En cuanto a la validez del instrumento de sobrecarga laboral, se aplicó el test KMO obteniéndose .762, lo cual significa que es un nivel adecuado según el autor Gaskin (2016). Además, mediante en la prueba de esfericidad de Bartlett se estimó la viabilidad del análisis factorial de las variables estudiadas, adquiriendo un valor significativo de .000. Asimismo, las comunalidades son mayores al 40%, Se obtuvo las comunalidades mediante el método de extracción por análisis de componentes principales, resultando coeficientes entre ,702 y ,969.

Se realizó una varianza total explicada del instrumento de medición de Sobrecarga Laboral, se aprecia una varianza de 84,763 reflejando que el cuestionario puede ser dividido en 17 factores, ello se logró mediante los métodos de extracción (análisis de componentes principales). Sin embargo, se continuó con la distribución por 4 factores debido a que de esa manera la confiabilidad del instrumento se mantiene. (Ver anexo 3)

En cuanto a la validez del instrumento de calidad de vida laboral, se aplicó el test KMO obteniéndose .703, además mediante en la prueba de esfericidad de Bartlett se estimó la viabilidad del análisis factorial de las variables estudiadas, adquiriendo un valor significativo de .000, lo cual significa que es un nivel adecuado según el autor Gaskin (2016). Asimismo, las comunalidades son mayores al 40%, Se obtuvo las comunalidades mediante el método de extracción por análisis de componentes principales, resultando coeficientes entre ,624 y ,958.

Se realizó una varianza total explicada del instrumento de medición de Calidad de Vida Laboral, se aprecia una varianza de 80,511 reflejando que el cuestionario puede ser dividido en 11 factores, ello se logró mediante los métodos de extracción (análisis de componentes principales). Sin embargo, se continuó con la distribución por 7 factores debido a que de esa manera la confiabilidad del instrumento se mantiene. (Ver anexo 4).

Tabla 3.
Baremos del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral

Nivel	Carga física	Carga mental	Trabajos a turnos	Factores de la organización	Puntaje directo de Sobrecarga Laboral
Bajo	Hasta 34	Hasta 50,67	Hasta 15	Hasta 78	Hasta 181,67
Medio	> 34 a 37	> 50,67 a 55	> 15 a 16,33	> 78 a 82	> 181,67 a 188
Alto	> 37	> 55	> 16,33	> 82	> 188

En la siguiente tabla se aprecian los resultados establecidos para la ubicación por niveles tomando en cuenta a cada una de las dimensiones como el puntaje total para el constructo de sobrecarga laboral.

Tabla 4.
Baremos del Instrumento de medición de Calidad de Vida laboral

Nivel	Soporte institucional para el trabajo	Seguridad en el trabajo	Integración al puesto del trabajo	Satisfacción por el trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo personal en el trabajo	Administración del tiempo libre	Puntaje directo de Calidad de vida laboral
Bajo	Hasta 30	Hasta 24	Hasta 15	Hasta 43	Hasta 23	Hasta 12.33	Hasta 16	Hasta 168
Medio	>30 a 34	>24 a 27	>15 a 16	> 43 a 47	>23 a 26	> 12 a 12.33	>16 a18	>168 a 177.33
Alto	>34	>27	>16	>47	>26	>12.33	>18	>177.33

En la siguiente tabla se aprecia los resultados establecidos para la ubicación por niveles considerando a cada una de las dimensiones como el puntaje directo de Calidad de Vida Laboral.

3.7. Procedimientos

Para el proceso de recolección de datos, se aplicó un cuestionario que fue dirigido a 60 colaboradores de la empresa call center Sercobrin. La encuesta se realizó en la empresa Sercobrin Chiclayo 2019, en principio se solicitó permiso al área de recursos humanos para poder realizar la encuesta directamente a los colaboradores. Fueron dos veces a la semana por la mañana aprovechando la asistencia de todos, así mismo se aprovechó la mañana ya que no llegaba toda la cartera al trabajo. El encuestador fue el encargado de explicar el objetivo principal de la investigación, aclarando puntos clave y dificultades en la comprensión de preguntas o términos nuevos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados a través del Excel y el Programa SPSS de IBM para Windows. Este programa permitió organizar, analizar y procesar todos los datos obtenidos para sacar el mejor provecho, a su vez se halló el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que analizó la fiabilidad de constructos elaborados en escalas de actitudes. Debido a cada una de las alternativas que presentó el instrumento se permitió obtener los datos que se tomaron en cuenta para la investigación. El SPSS, es un programa estadístico que facilitó la información de manera rápida debido al ser el más avanzado, asimismo se realizó la recolección de datos a través de la encuesta y luego se procedió a procesar los datos en tablas y gráficos los mismos que responden a los objetivos. Se utilizó asimismo la Regresión lineal múltiple porque presentó multidimensional para encontrar la influencia de la sobrecarga laboral en la calidad de vida laboral.

3.9. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis	Dimensiones/VARIABLES	Indicadores
¿Cuál es el impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019?	Determinar el impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.	Los colaboradores de Sercobrin SAC se encuentran afectados por la sobrecarga laboral, el cual impacta negativamente en su calidad de vida laboral.	<p>Variable independiente:</p> <p>sobrecarga laboral</p> <p>Carga física</p> <p>Carga mental</p> <p>Trabajos a turnos</p> <p>Factores de la organización</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad de vida laboral</p> <p>Soporte institucional para el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Postura ✓ Desplazamiento ✓ Esfuerzo muscular ✓ Atención ✓ Pausas ✓ Ritmo de trabajo ✓ Tratamiento de información ✓ Experiencias ✓ Turnos ✓ Calendario ✓ Estabilidad ✓ Refrigerio adecuado ✓ Evaluación de la salud ✓ Respeto del ciclo del sueño ✓ Protección y seguridad ✓ Limitaciones ✓ Tarea ✓ Preparación ✓ Iniciativa ✓ Informes ✓ Toma de decisiones ✓ Relaciones interpersonales ✓ Procesos de trabajo.

			<p>Seguridad en el trabajo</p> <p>Integración al puesto del trabajo</p> <p>Satisfacción por el trabajo</p> <p>Bienestar logrado a través del trabajo</p> <p>Desarrollo personal en el trabajo</p> <p>Administración del tiempo libre</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión. ✓ Reconocimiento institucional. ✓ Autonomía. ✓ Ingresos ✓ Capacitación ✓ Material de trabajo ✓ Ambiente de trabajo ✓ Motivación ✓ Dedicación al trabajo ✓ Participación ✓ Autorrealización ✓ Identificación con la institución ✓ Disfrute del trabajo ✓ Salud y nutrición ✓ Logros ✓ Expectativas ✓ Seguridad personal ✓ Planificación del tiempo libre ✓ Equilibrio del trabajo y vida
Problema específico	Objetivos específicos			
	Determinar el nivel de la sobrecarga			

	<p>laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de sobrecarga con las dimensiones de calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2018.</p> <p>Determinar la influencia de las dimensiones de sobrecarga laboral en la</p>			
--	--	--	--	--

	calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.			
Enfoque cuantitativo.	Muestra censal. 60 población		Regresión lineal múltiple.	Tipo de investigación es aplicada. Nivel explicativo.

3.10. Consideraciones éticas

Se mantuvo que el estudio tiene como objetivo conocer el impacto que tiene la sobrecarga laboral y sus dimensiones en la calidad de los colaboradores de Sercobrin 2019, por ello, en el presente se contó con el consentimiento de participación de todos los colaboradores para realizar la encuesta de igual forma el permiso que otorgó la empresa para la realización de esta. Con los resultados el principal beneficiario fue la empresa porque podrá realizar estrategias, planes de mejora y tener resultados positivos, eficaz en cada uno de sus colaboradores.

IV. Resultados y discusión

En este apartado se muestra el análisis de los resultados obtenidos en el estudio realizado, comprendidos en principio por el análisis sociodemográfico, el resultado de los objetivos y los hallazgos importantes.

Los hallazgos encontrados se estructuraron de la siguiente manera, primero se muestra el análisis sociodemográfico, después se muestran los niveles de sobrecarga laboral, los niveles de calidad de vida laboral, la correlación de las dimensiones de cada constructo y por último la influencia determinada por la regresión lineal múltiple.

Tabla 5.

Análisis sociodemográficos en los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019

		SEXO			
		Hombres		Mujeres	
		Media de edad	% de hombres	Media de edad	% de mujeres
TIEMPO DE SERVICIO	1 mes- 6 meses	23	14.80%	23	26.50%
	7 meses- 1 año	26	33.30%	23	41.20%
	1 año -2 año	25	37.00%	26.5	20.60%
	2 años - 3 años	21	11.10%	28	11.70%
	3 años - 4 años	28	3.70%	0	0.00%

En la siguiente tabla se aprecia que el 48.10% de hombres tiene un año de tiempo de servicio, con una edad promedio de 25 años, en cambio las mujeres representado por el 67.8% tienen un tiempo de servicio no más de un año, con una edad promedio de 23 años.

El 11.10 de los varones que está trabajando en la empresa, son jóvenes de 21 años por tanto se puede suponer que están en su primer trabajo, por otro lado, no hay ninguna mujer que tenga más de tres años laborando. Asimismo, a medida que aumenta el tiempo de servicio en las mujeres es mayor la edad promedio en ellas.

Resultados en base a los objetivos específicos: Determinar el nivel de la sobrecarga laboral de los colaboradores de la empresa de Sercobrin.

Tabla 6.

Nivel de la sobrecarga laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019

	Carga física	Carga mental	Trabajos a turnos	Factores de la organización	Sobrecarga Laboral
Media	36.34	52.21	16.95	80.64	186.15
Nivel	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
Desv.	5.363	4.698	4.466	5.225	12.39

En la tabla precedente se aprecia que el nivel predominante de sobrecarga laboral en los colaboradores de Sercobrin Chiclayo, es el nivel medio tanto en dimensiones como en puntaje total, indicando de esta manera que existen factores internos y externos que repercuten negativamente en los colaboradores, entre ellos pueden encontrarse las malas relaciones interpersonales, la falta de toma de decisiones, la falta de iniciativa y del mal procesamiento de los informes.

En cuanto a la carga física se denota que la mayoría de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, puesto que el trabajo diario a veces sugiere un poco de esfuerzo en el desplazamiento, un mediano esfuerzo muscular y problemas por postura.

En cuanto a la carga mental se afirma que existe un mediano nivel en cuanto a la atención requerida en las labores que se realizan a diario, el ritmo de trabajo es mediano puesto que se brindan servicios, asimismo el tratamiento de información que se requiere sugiere un poco más de esfuerzo mental que físico resaltando la experiencia en el rubro.

En cuanto a trabajos a turnos, se afirma que también existe un nivel medio por parte de todos los colaboradores de la empresa, debido a que los turnos en el trabajo están establecidos y no son rotativos, sin embargo, no se realizan evaluaciones de salud muy a menudo antes de empezar la jornada diaria, no existen los turnos nocturnos por lo que la carga laboral es menor en el horario nocturno sin embargo no existe una política establecida de limitaciones para trabajar en la noche.

Los factores de organización se encuentran en un nivel medio, debido a que las tareas que se realizan de manera sencilla y por la repetición de las mismas se hacen de manera

más rápida, asimismo se prepara a los colaboradores para que puedan conocer todo el procedimiento que deben realizar, sin embargo, a veces existen problemas en cuanto a contradicciones entre las ordenes que establece el jefe con los colaboradores.

Resultados en base a los objetivos específicos: Determinar el nivel de calidad de vida de los colaboradores de la empresa de Sercobrin

Tabla 7.

Nivel de Calidad de Vida Laboral en los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019

	Soporte institucional para el trabajo	Seguridad en el trabajo	Integración al puesto del trabajo	Satisfacción por el trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo personal en el trabajo	Administración del tiempo libre	Puntaje directo de Calidad de Vida Laboral
Media	31.87	25.57	15.67	43.48	24.18	12.00	16.26	169.03
Nivel	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
Desv. Desviación	2.772	2.680	1.720	5.375	2.711	1.449	3.511	16.99

En la tabla anterior se aprecia que el nivel que se percibe en cuanto a Calidad de Vida laboral en los colaboradores de Sercobrin Chiclayo, es el nivel medio tanto en dimensiones como en puntaje total, indicando de esta manera que existen factores que son percibidos por los colaboradores como confortables en el ámbito laboral, tales como la delineación de políticas de seguridad en el trabajo, satisfacción por el mismo, la forma de contratación que existe además de las funciones que le han asignado por el trabajo y el reconocimiento que le brindan por su labor le satisfacen medianamente.

El soporte institucional para el trabajo se encontró en un nivel medio por el reconocimiento que la empresa les brinda a algunos colaboradores, sin embargo, la supervisión a veces suele ser percibida de manera negativa mientras que la autonomía en el área laboral no suele ser muy desarrollada.

La seguridad en el trabajo también se encontró en un nivel medio debido a que los colaboradores perciben que sus ingresos no son tan satisfactorios, pero si logran cubrir sus gastos, asimismo la capacitación que reciben no es constante y el material de trabajo que se brinda no ayuda mucho en su labor.

La integración al trabajo se encontró en un nivel medio, debido a que la percepción que poseen los colaboradores no es muy satisfactoria por lo que su motivación se encuentra también en un nivel medio.

La satisfacción por el trabajo se encontró en un nivel medio porque la dedicación puesta en las labores no es tan buena, asimismo los colaboradores sienten que existe una poca participación en las decisiones por lo que su autorrealización no suele ser buena.

El bienestar logrado a través del trabajo está en un nivel medio debido a que existe una identificación positiva con la empresa, pero los colaboradores no suelen estar muy identificados puesto que no existen reuniones de confraternidad e incluso han existido problemas durante el trabajo en equipo, por lo que se disfruta poco las actividades que se realizan, así como la salud no está arriesgada durante el trabajo que realizan.

El desarrollo personal del trabajador, se encontró en un nivel medio debido a que los colaboradores perciben que sus expectativas no han sido satisfechas en su totalidad y la confianza y logros no han sido suficientes para que los colaboradores pueden desarrollarse plenamente.

Administración del tiempo libre está en un nivel medio debido a que cada colaborador manifiesta no siempre planificar su tiempo libre, además de ello las horas extras a veces retrasan el buen equilibrio que exista entre el trabajo y su familia.

A continuación, en la siguiente tabla se muestra la interpretación para los resultados de correlación de según Spearman

Tabla 8.

Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez & Campos (2015)

Resultados en base a los objetivos específicos: Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con las dimensiones de calidad de vida de los colaboradores de la empresa de Sercobrin.

Tabla 9.

Correlación de la sobrecarga laboral en la calidad de vida Laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019

		Soporte institucional para el trabajo	Seguridad en el trabajo	Integración al puesto del trabajo	Satisfacción por el trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo personal en el trabajo	Administración del tiempo libre	
Rho de Spearman	Carga Física	Coefficiente de correlación	0.002	0.163	-0.143	0.099	0.131	-0.036	0.077
		Sig. (bilateral)	0.989	0.208	0.273	0.448	0.315	0.784	0.553
	Carga Mental	Coefficiente de correlación	-0.199	-0.167	-,303*	-0.091	-,333**	-0.139	-,367**
		Sig. (bilateral)	0.125	0.198	0.018	0.485	0.009	0.286	0.004
	Trabajo a Turnos	Coefficiente de correlación	-0.188	-0.187	-0.245	-0.145	-0.250	-0.073	-0.126
		Sig. (bilateral)	0.146	0.149	0.057	0.264	0.052	0.579	0.334
	Factores de la Organización	Coefficiente de correlación	,402**	,360**	,314*	,499**	0.237	,261*	0.107
		Sig. (bilateral)	0.001	0.004	0.014	0.000	0.066	0.042	0.412

*. La correlación es significativa $p < 0,05$

**.. La correlación es significativa $p < 0,01$

En la tabla 9 se observa que los factores de la organización es la dimensión que tiene correlaciones con 5 dimensiones de calidad de vida laboral, de las 7 dimensiones que componen la calidad de vida laboral. Por su parte la carga mental tiene 3 correlaciones de 7 posibles, además tanto la carga física como el trabajo a turnos no tiene correlación con ninguna de las 7 dimensiones que componen la calidad de vida.

Por ultimo de las 5 dimensiones de factores de organización, 2 son correlación positiva moderada y tres son correlación positiva muy baja según lo descrito por Martin y Campos (2015).

En cuanto a la carga mental existe una correlación negativa inversa, es decir a mayor carga mental menor será el tiempo libre que puedan tener para planificar sus horarios y poder equilibrar su vida personal lo cual hace que se perciba un ambiente muy tenso.

Resultados en base a los objetivos específicos: Determinar la influencia de las dimensiones de sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa de Sercobrin.

Tabla 10.

Coefficientes para hallar la Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error			
1 (Constante)	75,414	31,959		2,360	,022
Factores de la organización	1,161	,396	,357	2,935	,005

a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral

La dimensión Factores de la organización explica la justificación de la Calidad de Vida puesto que la significación es menor al 0.05. Además, se obtuvo un coeficiente Beta de .357 alejado al cero, por lo cual se identifica que la dimensión Factores de la organización tiene influencia positiva baja en la calidad de vida laboral.

Tabla 11.

Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadra do	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin- Watson
1	,357 ^a	,127	,113	16,00748	1,852

a. Predictores: (Constante), Factores de la organización

b. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral

En la tabla se puede observar que el R^2 denota la existencia de la proporción de varianza de la variable dependiente la misma que se encuentra explicada por la variable independiente, también conocido como el coeficiente de determinación, se observa que el R^2 toma un valor bajo e indica el porcentaje de influencia entre los factores de la organización y la Calidad de Vida laboral, indicando que esta tiene influencia positiva baja en un 12.7%. Sin embargo, la variabilidad del modelo que explica a la calidad de vida laboral es explicada de manera positiva en 11.3% por los factores de la organización, lo cual significa que este constructo explica muy poco al modelo en cuestión.

El coeficiente de correlación múltiple R, que en este caso el varo de R es de 0.357 lo que expresa que existe una correlación significativa.

Tabla 12.

ANOVA para hallar la Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019

ANOVA ^ε						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	2207,814	1	2207,814	8,616	,005 ^b
	Residuo	15118,121	59	256,239		
	Total	17325,934	60			

a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral

b. Predictores: (Constante), Factores de la organización

En la tabla ANOVA denota la existencia de la influencia o no de una variable sobre otra, sin embargo, y de acuerdo con el estadístico F y al valor del nivel de significancia el cual es <0.05 no se logra aceptar la hipótesis nula por lo que se concluye que los factores de la organización si presenta influencia positiva baja sobre la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019, esto debido a que dicho estadístico afirma que no hay una igualdad de medias demostrando entonces la existencia de influencia entre ambos.

Tabla 13.

Influencia por dimensiones

Dimensiones	SIG	Beta	Estado
Influencia de la carga física en la calidad de vida laboral	0.426	-0.104	No influye
Influencia de la carga mental en la calidad de vida laboral	0.080	-0.226	No influye
Influencia de trabajos a turno en la calidad de vida laboral	0.951	-0.008	No influye
Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral	0.005	0.357	Sí influye

Según la tabla anterior se evidencia que las dimensiones de carga física, mental, de trabajos a turno no influyen de manera positiva sobre la calidad de vida laboral sin embargo esta influencia no es significativa, mientras que la última dimensión de factores de organización su influencia es positiva baja en la calidad de vida laboral en la empresa, puesto que ante un nivel del 5% de significancia el cual resultó obtenerse influencia directa y significativa, pero con una fuerza baja del 35.7%.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos se afirmar que no existe influencia de manera significativa de la sobrecarga laboral sobre la calidad de vida laboral de los colaboradores, puesto que tanto la carga física, trabajos a turnos no aplica con la realidad de la empresa, aunque si se logró obtener una relación entre la carga mental y factores de la organización.

Discusión

El estudio plantea como objetivo general, Determinar el impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019. Los objetivos específicos se estructuraron de la siguiente manera: (i) Determinar el nivel de la sobrecarga laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019, (ii) Determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019 (iii) Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con las dimensiones de calidad de vida laboral y (iv) Determinar la influencia de las dimensiones de sobrecarga laboral en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019.

Al momento de corroborar la hipótesis general de que los colaboradores de Sercobrin SAC se encuentran afectados por la sobrecarga laboral, la cual impacta negativamente en su calidad de vida laboral; se comprueba estadísticamente que la hipótesis no se acepta, puesto que la influencia no es significativa, a un nivel menor al 5%.

En cuanto al objetivo específico número 1, Determinar el nivel de la sobrecarga laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019, se describe que el nivel encontrado a manera general del constructo es de nivel medio, considerándose las 4 dimensiones existentes en los colaboradores de la empresa; esto quiere decir que existe un nivel medio percibido por la carga tanto física como mental, debido a la misma naturaleza que presenta el trabajo; asimismo, no existen trabajo a turnos en la noche, solo se cuenta con el turno de 8 horas establecido entre la mañana y tarde, de igual manera las tareas que se realizan son sencillas por lo que son repetitivas durante casi todo el tiempo. Otros resultados fueron encontrados por Flores, y otros (2019), quienes afirman en su estudio un nivel bajo de sobrecarga laboral en los colaboradores del sector de salud, lo cual difiere del resultado obtenido en el sector de servicios como es el caso de Sercobrin en el que el nivel hallado fue medio.

En cuanto al objetivo específico 2: Determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019, se obtiene que el nivel resultante es medio

puesto que no se percibe satisfacción y bienestar por el trabajo a un nivel alto; asimismo, la mayoría de los colaboradores no planifica para poder realizar todas las labores encomendadas en el plazo previsto; por lo que suelen quedarse horas extras por temas de cumplimiento laboral. De igual forma se denota que los colaboradores no han satisfecho sus expectativas en su totalidad, porque aún falta que se creen espacios de confianza en cada uno de ellos y trabajo en equipo para que puedan sentirse más motivados en su labor diario. Otros resultados fueron encontrados por Kelbiso, Belay, &Woldie (2017), quienes afirman que personas expuestas a una atención diaria con el cliente como es el caso de enfermeras con el paciente, hace notar una mayor carga laboral, por lo que ellas en su mayoría el 67.2% no se encuentran satisfechas con su calidad de vida laboral, es decir que perciben un nivel bajo de calidad de vida laboral considerándose como predictores también al nivel educativo, los ingresos que perciben, su área laboral y el entorno en el cual se encuentran expuestos. Asimismo, González R., y otros (2015), denotan que las mujeres presentan mayores puntuaciones en cuanto a este constructo caracterizado por las dimensiones de satisfacción por el trabajo, el desarrollo personal y la administración de su tiempo libre; en las demás dimensiones los puntajes altos lo obtuvieron los varones, por lo que las mujeres presentan mayor nivel de calidad de vida laboral que los hombres.

En cuanto al objetivo específico 3: Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con las dimensiones de calidad de vida laboral, primero la correlación a determinar entre la dimensión y la variable, establece que entre la carga física y la calidad de vida laboral no existe relación significativa, sin embargo la carga mental sí posee dicha relación significativa; por otro lado entre los trabajos a turno y la calidad de vida laboral no existe relación significativa, mientras que en los factores de la organización sí existe relación positiva y significativa. Frachi (2016), denota que el desgaste profesional se evidencia cuando un colaborador realiza sus prácticas y confronta situaciones difíciles de manera constante, resultando que el colaborador con menor antigüedad y con mayor carga laboral presenta niveles elevados de desgaste laboral, es decir que se afirma que existe una relación negativa y significativa entre a sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral.

En cuanto al objetivo específico 4: Determinar la influencia de las dimensiones de sobrecarga laboral en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Sercobrin Chiclayo 2019; se afirma que no existe influencia entre ambos tipos de carga laboral, la mental y física, con la variable calidad de vida laboral, por lo que se afirma que a pesar de que la carga mental tenga un mayor promedio que la carga física, el aumentar los niveles de ambas cargas no disminuirá la calidad de vida laboral de manera significativa; además la influencia entre los trabajos a turno y la calidad de vida laboral no es significativa, por otro lado se afirma la existencia de baja influencia positiva y significativa entre los factores de organización con la variable. Pulido & Orozco (2017) afirman que el ritmo de trabajo y la doble jornada pueden afectar al bienestar del profesional, es decir que si influye la sobrecarga laboral en la calidad de vida laboral. De igual manera Pérez & Zurita (2014), afirman la existencia de influencia indirecta y significativa, relacionado con la salud del colaborador, por lo que se debe desarrollar actividades que puedan mejorar los niveles de calidad de vida laboral reduciendo los de sobrecarga laboral.

V. Conclusiones

- En definitiva según la investigación que se realizó, que el nivel de sobrecarga laboral que se percibe en Sercobrin es medio, tal como se muestra en los resultados; lo cual indica que existen factores como postura inadecuada, poco desplazamiento, elevado nivel de atención requerida para la ejecución de tareas, no existe una correcta distribución del tiempo libre, la falta de servicios, medios de seguridad y salud no son los adecuados, un excesiva carga de trabajo que implica mayor esfuerzo mental, por último es difícil el permiso y ausentarse por motivos personales por ende esto repercuten negativamente en los colaboradores.
- Se aprecia que el nivel predominante de la calidad de vida laboral es el nivel medio, lo que indica que para los colaboradores, el adecuado diseño de los procedimientos para la realización de las actividades, las capacitaciones, la satisfacción que tienen al realizar sus tareas asignada, el reconocimiento por su trabajo, la retroalimentación posterior a una supervisión, el acceso a los alimentos, y por último el clima laboral que permite una relación amistosa, son percibidos como confortables en el ámbito laboral, es decir el clima laboral es muy sólido.
- Con respecto a la correlación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con las de calidad de vida laboral, se encontró que existe relación positiva altamente significativa entre los factores de la organización y la dimensión de calidad de vida laboral, asimismo carga mental si posee dicha relación significativa. Mientras que la carga física, trabajo a turnos no presentan relación significativa.
- En cuanto a la referente a influencia de las dimensiones, el estudio evidenció que las dimensiones de carga física, mental, de trabajos a turno, no influyen de manera significativa. En cambio, la última dimensión: Factores de organización tiene influencia positiva baja en la calidad de vida laboral en los colaboradores, puesto que el nivel de significancia es menor al 5%.
- Finalmente, contestando al Objetivo general, se puede afirmar que la influencia que ejerce la sobrecarga laboral es muy débil pues solo una de sus cuatro dimensiones tiene influencia positiva baja sobre la calidad de vida de los colaboradores.

VI. Recomendaciones

- Con el propósito de fortalecer, mejorar y disminuir la sobrecarga laboral, la organización debe permitir algunos minutos descansos ya sea 10 por la mañana y 10 minutos por la tarde, durante la jornada laboral.
- Además, la organización debe proporcionar los elementos de trabajo necesarios para dar soporte al empleo, mejorar las condiciones físicas del área laboral para lograr la satisfacción y que el colaborador se sienta a gusto en su ambiente laboral.
- Programar reuniones de confraternidad con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales de los colaboradores, asimismo que existe un sistema de consulta y se tomen en cuenta las opiniones de los colaboradores para la toma de decisiones.
- Se propone que el presupuesto estimado para el plan de capacitación es de \$.1510.00 soles incluyendo a todos los colaboradores de la empresa Sercobrin SAC, cuyo propósito es elevar el nivel de rendimiento y con ello al incremento de la productividad de los colaboradores.
- Finalmente redistribuir la carga laboral para eliminar la posibilidad que sus colaboradores estén fatigados innecesariamente, asimismo, la remuneración dada por la organización debe entregarse puntualmente para que el colaborador pueda cubrir sus necesidades oportunamente.

VII. Lista de Referencias

- Abuhashesh, M., Al-Dmour, R., & Masa'deh, R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *Journal of Human Resources Management Research*, 1, 1-23. Obtenido de <https://ibimapublishing.com/articles/JHRMR/2019/354277/354277.pdf>
- Ahiabor, G. (2013). El impacto de los incentivos en la productividad de las empresas en Ghana: Un estudio de caso de Ghana Airport company limited.
- Ali, S., & Aftab, Y. (2014). Effect of Work Overload on Job Satisfaction, Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement (A Case of Public Sector University of Gujranwala Division). *International Journal Of Multidisciplinary Sciences And Engineering*, 5(8), 23-30. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324647967_Effect_of_Work_Overload_on_Job_Satisfaction_Effect_of_Job_Satisfaction_on_Employee_Performance_and_Employee_Engagement_A_Case_of_Public_Sector_University_of_Gujranwala_Division
- Arquer, I. (2000). *Carga mental de trabajo: factores. Notas técnicas de prevención*. Madrid: INSHT. NTP 534. .
- Basahel, A. (2012). *Effect of Physical and Mental Workload Interactions on Human Attentional Resources and Performance*. Inglaterra: Brunel University. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/752a/c1236458332ed55e1a4bbb4f5c6db73841cb.pdf>
- Bertsch, A., Ondracek, J., Saeed, M., Stone, C., Erickson, K., Opdahl, K., . . . Magana, S. (2017). Free time management of University Students In The Usa. *GE-International Journal of Management Research*, 5(8), 63-91. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/320624833_FREE_TIME_MANAGEMENT_OF_UNIVERSITY_STUDENTS_IN_THE_USA
- Bi, S., & Salvendy, G. (1994). A proposed methodology for the prediction of mental workload, based on engineering system parameters. *Work and stress*, 8(4), 355-371.
- Black, M. (2015). Mejora de la producción de la empresa: el papel de los incentivos organizativos en la mejora del esfuerzo discrecional de los empleados. *Journal of student research*, 130-135. Obtenido de <https://www.jofsr.org/index.php/path/article/view/212>

- Bocanegra, J. (2012). Sobrecarga laboral en los profesionales de la salud y su relación con la seguridad del paciente. *RML*, 28(1), 6-13. Obtenido de <http://www.medicolegal.com.co/pdf/esp/2012/No%201/6-13%20Panorama%20-%20Sobrecarga%20laboral.pdf>
- Bolger, N., De Longis, A., Kessler, R., & Schilling, E. (1989). Effects of daily stress of negative mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 808-818.
- Ceballos, P., Valenzuela, S., & Paravic, T. (2014). Psychosocial risk factors at work: gender and nursing. *Avances en enfermería*, 32(2), 271-279. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/46231/47772>
- Chaujan, V. (2015). Relevancia de los incentivos no monetarios en una organización. *SSRN* 2623828.
- Cross, D. (2019). Efectos de los incentivos en la productividad de los empleados. *Revista internacional de Marketing y gestión de negocios*, 41-48.
- Daud, N. (2017). Job security and well-being among private workers in Malaysia. *Journal of Technology Management and Business*, 4(1), 25-38. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/1474/649b870290f6a4d04323c29d32f0177e45b6.pdf>
- De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Instituciones Hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012*. Bogotá: UNAL. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/43071/1/5539623.2013.pdf>
- De Clercq, D., & Belausteguigoitia, I. (2018). Reducing the harmful effect of work overload on creative behaviour: Buffering roles of energy- enhancing resources. *Creat Innov Manag*, 1-14. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1111/caim.12278>
- Delic, A., Kozarevic, E., Peric, A., & Civic, B. (2014). The monetary and non-monetary incentives impact on job satisfaction: evidence from bosnia and herzegovina banking sector. *Annual Paris Business and Social Science Research*, 1-16.
- Desporio, M. (2016). Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa call center Teleatento del Perú SAC, plataforma BBVA Continental, de la ciudad de Trujillo-2016. 1-128.
- Flores, J., Marques, A., Smiths, L., Santos, M., Soares, E., Pedrotti, F., . . . Oses, J. (2019). Job satisfaction and work overload among mental health nurses in the south of Brazil. *Ciência*

- & *Saúde Coletiva*, 24(7), 2593-2599. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/csc/v24n7/en_1413-8123-csc-24-07-2593.pdf
- Frachi, A. (2016). Factores que inciden en la calidad de vida del personal sanitario. estudio en un servicio de emergencias médicas. *Revista Científica de la Facultad de Filosofía*, 3(2), 18-31. Obtenido de http://www.fil.una.py/investigacion/index_files/2018.1/3.pdf
- Frusciante, A., Elshendy, M., & Casalino, N. (2015). Cómo la motivación aporta a las organizaciones saludables: Métodos e incentivos para aumentar la satisfacción, la eficiencia y la productividad. *Revisión abierta de administración, banca y finanzas, Regent's University*, 131-141.
- Goldspink, D. (2007). *The personal development of those who teach it*. Joondalup: Edith Cowan University. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/2518/a09258b0fb73c6983f024aca12b30d15186f.pdf>
- González, B., Hidalgo, S., Salazar, E., & Preciado, S. (2010). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencia & Trabajo*, 12(30), 332-340. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/291174004_Validacion_del_instrumento_Calidad_de_vida_en_el_trabajo_CVT-GOHISALoen_enfermeria_del_primer_nivel_de_atencion
- González, R., Hidalgo, G., León, S., Contreras, M., Aldrete, M., Hidalgo, B., & Barrera, J. (2015). Relación entre género y calidad de vida laboral en profesionales de salud. *Psicogente*, 18(33), 52-65. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-RelacionEntreGeneroYCalidadDeVidaLaboralEnProfesio-6113795.pdf>
- Gordon, J., Zhao, S., & Gretton, P. (2015). En productividad: Conceptos y medida. *Nota de investigación del personal de la comisión de productividad*, 3-5.
- Greenglass, E., Burke, R., & Fiksenbaum, L. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology: An International Review*(52), 580-597.
- Hart, S., & Staveland, L. (1988). *Development of a multidimensional workload rating scale: Results of empirical and theoretical research in P. A. Hancock & N. Meshkati (Eds)*. Amsterdam: Human Mental Workload.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Howard, L., Turban, D., & Hurley, S. (2016). Equipos colaboradores y estrategias de recompensa competitivas: Incentivos para el rendimiento del equipo y la productividad de la empresa. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 249-267.
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90-103. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321966659_Job_Satisfaction_and_Employee_Performance_An_Empirical_Approach
- Juhaida, R., Sri , N., & Zarefar, A. (2019). The Influence of Work Overload, Time Pressure and Social Influence Pressure on Auditors' Job Performance. *International Journal of Financial Research*, 10(3), 88-92. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333214308_The_Influence_of_Work_Overload_Time_Pressure_and_Social_Influence_Pressure_on_Auditors'_Job_Performance
- Kelbiso, L., Belay, A., & Woldie, M. (2017). Determinants of Quality of Work Life among Nurses Working in Hawassa Town Public Health Facilities, South Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Nursing Research and Practice*, 1-12. Obtenido de <http://downloads.hindawi.com/journals/nrp/2017/5181676.pdf>
- Martínez , A., & Campos , W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Campos*, 36(3), 181-191. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Nadh , A., & Gdn , P. (2015). The Impact of Welfare on Job Satisfaction among Non Managerial Employees in the Apparel Industry in Sri Lanka. *2nd International HRM Conference*, 2(1), 109-113. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/303517714_The_Impact_of_Welfare_on_Job_Satisfaction_among_Non_Managerial_Employees_in_the_Apparel_Industry_in_Sri_Lanka
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1984). Psychosocial factors at work: Recognition and control. Report of the Joint International Labour Office and World Health

Organization on Occupational Health, Ninth Session, Geneva. *Occupational Safety and Health Series*(56), 18-24.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo*. Italia: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Peñarrieta, I., Santiago, S., Krederdt, S., Guevara, G., Carhuapoma, M., & Chavez, E. (2014). Validación del instrumento: Calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” en enfermería del primer nivel de atención. *Rev enferm Herediana*, 7(2), 124-131. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/291174004_Validacion_del_instrumento_Calidad_de_vida_en_el_trabajo_CVT-GOHISALO_en_enfermeria_del_primer_nivel_de_atencion
- Pérez, D., & Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud & Sociedad*, 5(2), 172-180. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742475002.pdf>
- Pino, P., Ponce, M., Avilés, C., & Vallejos, O. (2016). Mejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo. *Maderas.Ciencia y Tecnología*, 117-128.
- Pisá, I., & Sánchez, R. (2013). Incentivos laborales y productividad en España. 1-21.
- Pulido, G., & Orozco, M. (2017). Factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo del profesional de enfermería en servicios asistenciales. *Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales*, 1-25. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/651/1/MONOGRAFIA%20TRABAJO%20FINAL%20PDF%20%281%29.pdf>
- Ratna, N., Gde, K., & Antara, M. (2019). The Influence of Quality of Work Life on Employees' Performance with Job Satisfaction and Work Motivation as Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud Tourism Area of Bali. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(1), 74-83. Obtenido de http://jthmnet.com/journals/jthm/Vol_7_No_1_June_2019/8.pdf

- RPP. (10 de Marzo de 2017). *¿Cuáles son las causas del estrés en el trabajo?* Obtenido de *¿Cuáles son las causas del estrés en el trabajo?*: <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/cuales-son-las-causas-del-estres-en-el-trabajo-noticia-1036109>
- Santibañez, I., & Sánchez, J. (2007). *Jornada laboral flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. Madrid: Diaz de santos.
- Sprada, F., & De Paula, A. (2018). *Desarrollo, validación y pruebas de confiabilidad del instrumento breve para evaluar a los trabajadores ›Productividad durante un día de trabajo (IAPT)*. Recuperado el 2019, de Desarrollo, validación y pruebas de confiabilidad del instrumento breve para evaluar a los trabajadores ›Productividad durante un día de trabajo (IAPT).: <https://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v20i2.3764>
- Steven, M. (2014). *Work stress in the context of shiftwork: A longitudinal investigation*. Hamilton: McMaster University. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/cf60/50a55d31e965cdd6c51c8e2d1466f3536b5c.pdf>
- Sumathi, V., & Velmurugan , R. (2017). Quality of work life of employees in private companies with reference to Coimbatore. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(5), 128-131. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317012559_Quality_of_work_life_of_employees_in_private_companies_with_reference_to_Coimbatore
- Ulubeyli, S., Kazaz, A., & Er, B. (2014). Estimadores de los ingenieros de planificación sobre productividad laboral: teoría y práctica. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 119.
- Ur , H., & Kodikal , R. (2018). Quality of work life: An Empirical review. *The International Journal Research Publication'S*, 7(7), 1-10. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324889085_Quality_of_work_life_An_Empirical_review
- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees' job performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 6(3), 21-29. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325734383_IMPACT_OF_JOB_STRESS_ON_EMPLOYEES'_JOB_PERFORMANCE_IN_AAVIN_COIMBATORE
- Zarkovich, S. (2005). *Los métodos de muestreo y los censos*. Roma, Italia.

VIII. Anexos**ANEXOS****UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

ENCUESTA SOBRECARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Participantes: colaboradores

N° Cuestionario:

BLOQUE I: INTRODUCCION

Buenos días/ buenas tardes.

Mi nombre es Estefanny Yudit Sipion Ecan estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy realizando una investigación sobre “sobrecarga laboral y su influencia en la calidad de vida laboral en la empresa Sercobrink. Las respuestas que usted aporte serán tratados bajo estricta confidencialidad y serán utilizados únicamente para fines académicos.

Le gustaría participar

 Sí

Comenzar el cuestionario.

 No

Gracias y termina el cuestionario.

Anexo B: Instrumento**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SOBRECARGA LABORAL**

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

No = 0 Si = 1

ITEMS		No	Si
Nº	Dimensión 1: Carga física		
	Postura		
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
	Desplazamiento		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.		
	Esfuerzo muscular		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		
	Dimensión 2: Carga mental	No	Si
	Atención		
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
	Pausas		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.		
	Ritmo de trabajo		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.		
	Tratamiento		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente.		

25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
	Información		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
	Experiencias		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
	Dimensión 3: Trabajo a turnos	No	Si
	Turnos		
32	El trabajo que se realiza es a turnos.		
	Calendario		
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
	Estabilidad		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
35	Los equipos de trabajo son estables.		
	Registro adecuado		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
	Evaluación de la salud		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.		
	Respeto al ciclo de vida		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
	Protección y seguridad		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.		
	Limitaciones		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión 4: Factores de la organización	No	Si
	Tareas		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		

47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		
	Preparación		
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
	Iniciativa		
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
54	Puede elegir el método de trabajo.		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
	Informes		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
	Toma de decisiones		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.		
	Relaciones interpersonales		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.		

(Instrumento CVT-GOHISALO)

Contamos con sus respuestas son basadas en su experiencia de trabajo y en el diario vivir por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Es muy importante que no deje preguntas sin contestar.

0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción.

Genero M F

4=Muy satisfecho 3=Satisfecho 2=Medianamente satisfecho		1=Insatisfecho 0=Muy insatisfecho				
ENUNCIANDO		0	1	2	3	4
1.	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento me encuentro					
2.	En la relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro					
3.	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro					
4.	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					
5.	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6.	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo					
7.	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo					
8.	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento					
9.	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito					
10.	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución					
11.	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
12.	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución					

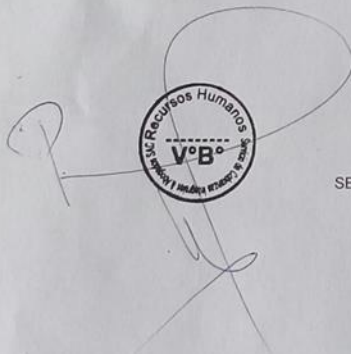
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es					
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es					
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es					
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas tareas que se me asignan es					
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo					
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores					
20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo					
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento					
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es					
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro					
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es					

SERVICIO DE COBRANZAS INTEGRALES
& ABOGADOS S.A.C.

CARTA DE AUTORIZACION

Por medio del presente **SERVICIO DE COBRANZAS INTEGRALES & ABOGADOS S.A.C.** con R.U.C. N° 20561387908 autoriza que la Señorita. **Sipion Ecan Estefanny Yudit** con **DNI 72740935**, que cursa el 8vo ciclo de la carrera profesional de administracion para que pueda realizar sus encuestas con la finalidad de que obtenga sus resultados para su presente investigacion.

Chiclayo, 20 de Diciembre del 2018

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "Recursos Humanos S.A.C." around the perimeter, "V°B°" in the center, and "Santos Leopoldo Bobadilla Ordoñez" at the bottom.

Santos Leopoldo Bobadilla Ordoñez
SERVICIO DE COBRANZAS & ABOGADOS S.A.C

Urb. Los Ficus MZ. H Lote 19 – Pimentel
Chiclayo - Lambayeque

Confiabilidad Alfa de Cronbach del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral

El instrumento de medición de la variable sobrecarga laboral fue de 0.931 lo cual indica que la prueba de sobrecarga laboral tiene alta una confiabilidad alta. De una muestra piloto de 10 personas, se obtuvo mediante el test de confiabilidad Alfa de Cronbach, un 93.1% de confiabilidad lo que indica que es muy satisfactoria

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.931	67

Validez de constructo mediante el Análisis factorial exploratorio

<i>KMO y prueba de Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,762
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1480,586
	gl	406
	Sig.	,000

Comunalidades del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
Carga física 1	1,000	,784
Carga física 2	1,000	,815
Carga física 3	1,000	,771
Carga física 4	1,000	,884
Carga física 5	1,000	,837
Carga física 6	1,000	,956
Carga física 7	1,000	,883
Carga física 8	1,000	,825
Carga física 9	1,000	,780

Carga física 10	1,000	,949
Carga física 11	1,000	,961
Carga física 12	1,000	,971
Carga física 13	1,000	,969
Carga física 14	1,000	,799
Carga física 15	1,000	,711
Carga física 16	1,000	,906
Carga mental 24	1,000	,785
Carga mental 25	1,000	,878
Carga mental 26	1,000	,892
Carga mental 27	1,000	,722
Carga mental 28	1,000	,784
Carga mental 29	1,000	,820
Carga mental 30	1,000	,806
Carga mental 31	1,000	,854
Carga mental 17	1,000	,857
Carga mental 18	1,000	,919
Carga mental 19	1,000	,836
Carga mental 20	1,000	,818
Carga mental 21	1,000	,877
Carga mental 22	1,000	,801
Carga mental 23	1,000	,702
Trabajos a turnos 32	1,000	,937
Trabajos a turnos 33	1,000	,938
Trabajos a turnos 34	1,000	,857
Trabajos a turnos 35	1,000	,882
Trabajos a turnos 36	1,000	,728
Trabajos a turnos 37	1,000	,941
Trabajos a turnos 38	1,000	,886
Trabajos a turnos 39	1,000	,960
Trabajos a turnos 40	1,000	,940
Trabajos a turnos 41	1,000	,918
Trabajos a turnos 42	1,000	,889
Factores de la organización 43	1,000	,883
Factores de la organización 44	1,000	,875
Factores de la organización 45	1,000	,741
Factores de la organización 46	1,000	,766
Factores de la organización 47	1,000	,755
Factores de la organización 48	1,000	,877
Factores de la organización 49	1,000	,902

Factores de la organización 50	1,000	,844
Factores de la organización 51	1,000	,876
Factores de la organización 52	1,000	,880
Factores de la organización 53	1,000	,893
Factores de la organización 54	1,000	,726
Factores de la organización 55	1,000	,782
Factores de la organización 56	1,000	,795
Factores de la organización 57	1,000	,832
Factores de la organización 58	1,000	,856
Factores de la organización 59	1,000	,865
Factores de la organización 60	1,000	,795
Factores de la organización 61	1,000	,815
Factores de la organización 62	1,000	,917
Factores de la organización 63	1,000	,803
Factores de la organización 64	1,000	,793
Factores de la organización 65	1,000	,826
Factores de la organización 66	1,000	,804
Factores de la organización 67	1,000	,864

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Varianza Total Explicada del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral

Componente	Varianza total explicada					
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	13,098	19,549	19,549	13,098	19,549	19,549
2	7,195	10,739	30,287	7,195	10,739	30,287
3	5,558	8,295	38,583	5,558	8,295	38,583
4	5,240	7,821	46,403	5,240	7,821	46,403
5	3,456	5,158	51,561	3,456	5,158	51,561
6	3,251	4,852	56,413	3,251	4,852	56,413
7	2,575	3,843	60,257	2,575	3,843	60,257
8	2,460	3,672	63,928	2,460	3,672	63,928
9	2,308	3,445	67,373	2,308	3,445	67,373
10	2,099	3,133	70,507	2,099	3,133	70,507
11	2,007	2,995	73,502	2,007	2,995	73,502

12	1,578	2,355	75,856	1,578	2,355	75,856
13	1,349	2,013	77,869	1,349	2,013	77,869
14	1,303	1,944	79,813	1,303	1,944	79,813
15	1,154	1,723	81,536	1,154	1,723	81,536
16	1,104	1,648	83,184	1,104	1,648	83,184
17	1,058	1,578	84,763	1,058	1,578	84,763
18	,911	1,360	86,122			
19	,847	1,264	87,387			
20	,797	1,190	88,576			
21	,730	1,089	89,665			
22	,664	,991	90,656			
23	,610	,911	91,567			
24	,557	,832	92,399			
25	,498	,744	93,142			
26	,473	,706	93,848			
27	,426	,636	94,484			
28	,377	,563	95,047			
29	,370	,553	95,600			
30	,333	,497	96,097			
31	,312	,465	96,562			
32	,268	,399	96,962			
33	,228	,340	97,302			
34	,220	,328	97,629			
35	,209	,312	97,941			
36	,204	,304	98,245			
37	,169	,252	98,496			
38	,153	,228	98,725			
39	,134	,200	98,925			
40	,111	,166	99,091			
41	,102	,152	99,243			
42	,079	,118	99,361			
43	,073	,109	99,470			
44	,062	,092	99,563			
45	,050	,075	99,638			
46	,047	,070	99,707			
47	,044	,065	99,772			
48	,037	,055	99,827			
49	,026	,039	99,866			
50	,021	,031	99,897			
51	,019	,028	99,925			

52	,013	,020	99,945
53	,011	,017	99,962
54	,009	,013	99,975
55	,007	,010	99,985
56	,005	,007	99,992
57	,003	,004	99,996
58	,002	,002	99,998
59	,001	,002	100,000
60	,000	,000	100,000
61	,001	,002	100,000
62	,000	,000	100,000
63	,001	,002	100,000
64	,000	,000	100,000
65	,001	,002	100,000
66	,000	,000	100,000
67	,001	,002	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Baremos del Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral

Nivel	Carga física	Carga mental	Trabajos a turnos	Factores de la organización	Puntaje directo de Sobrecarga Laboral
Bajo	Hasta 34	Hasta 50,67	Hasta 15	Hasta 78	Hasta 181,67
Medio	> 34 a 37	> 50,67 a 55	> 15 a 16,33	> 78 a 82	> 181,67 a 188
Alto	> 37	> 55	> 16,33	> 82	> 188

Confiabilidad Alfa de Cronbach del Instrumento de medición de Calidad de vida Laboral

El instrumento de medición de la variable calidad de vida laboral fue de 0.95 lo cual indica que la prueba de calidad de vida laboral tiene alta una confiabilidad alta. De una muestra piloto de 10 personas, se obtuvo mediante el test de confiabilidad Alfa de Cronbach, un 95% de confiabilidad lo que indica que es muy satisfactoria.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.950	67

Validez de constructo mediante el Análisis factorial exploratorio

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,703
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl Sig.	2840,828 946 ,000

Comunalidades del Instrumento de medición de Calidad de Vida Laboral

Comunalidades		
Ítems	Inicial	Extracción
Soporte institucional para el trabajo 72	1,000	,817
Soporte institucional para el trabajo 73	1,000	,796
Soporte institucional para el trabajo 86	1,000	,797
Soporte institucional para el trabajo 93	1,000	,776
Soporte institucional para el trabajo 100	1,000	,778
Soporte institucional para el trabajo 101	1,000	,816
Soporte institucional para el trabajo 102	1,000	,779
Soporte institucional para el trabajo 103	1,000	,851
Seguridad en el trabajo 74	1,000	,797
Seguridad en el trabajo 75	1,000	,826
Seguridad en el trabajo 76	1,000	,757
Seguridad en el trabajo 77	1,000	,811

Seguridad en el trabajo 78	1,000	,835
Seguridad en el trabajo 79	1,000	,780
Seguridad en el trabajo 80	1,000	,791
Integración al puesto del trabajo 85	1,000	,893
Integración al puesto del trabajo 94	1,000	,802
Integración al puesto del trabajo 97	1,000	,827
Integración al puesto del trabajo 98	1,000	,775
Satisfacción por el trabajo 68	1,000	,866
Satisfacción por el trabajo 69	1,000	,800
Satisfacción por el trabajo 70	1,000	,799
Satisfacción por el trabajo 71	1,000	,624
Satisfacción por el trabajo 81	1,000	,732
Satisfacción por el trabajo 82	1,000	,823
Satisfacción por el trabajo 83	1,000	,845
Satisfacción por el trabajo 84	1,000	,850
Satisfacción por el trabajo 87	1,000	,824
Satisfacción por el trabajo 88	1,000	,832
Satisfacción por el trabajo 89	1,000	,801
Bienestar logrado a través del trabajo 90	1,000	,828
Bienestar logrado a través del trabajo 91	1,000	,850
Bienestar logrado a través del trabajo 95	1,000	,809
Bienestar logrado a través del trabajo 96	1,000	,749
Bienestar logrado a través del trabajo 99	1,000	,791
Bienestar logrado a través del trabajo 109	1,000	,773
Desarrollo personal en el trabajo 104	1,000	,670
Desarrollo personal en el trabajo 110	1,000	,881
Desarrollo personal en el trabajo 111	1,000	,791
Administración del tiempo libre 92	1,000	,642
Administración del tiempo libre 105	1,000	,806
Administración del tiempo libre 106	1,000	,928
Administración del tiempo libre 107	1,000	,958
Administración del tiempo libre 108	1,000	,850
<hr/> Método de extracción: análisis de componentes principales. <hr/>		

Varianza Total Explicada del Instrumento de medición de Calidad de Vida Laboral

Varianza total explicada									
Compon ente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Tota l	% de varia nza	% acumul ado	Tota l	% de varia nza	% acumul ado	Tot al	% de varia nza	% acumul ado
1	15,6 67	35,60 6	35,606	15,6 67	35,60 6	35,606	7,1 02	16,14 1	16,141
2	3,48 2	7,913	43,519	3,48 2	7,913	43,519	6,6 82	15,18 5	31,327
3	3,07 6	6,991	50,510	3,07 6	6,991	50,510	2,9 19	6,635	37,961
4	2,61 8	5,949	56,459	2,61 8	5,949	56,459	2,8 97	6,585	44,546
5	2,17 2	4,936	61,396	2,17 2	4,936	61,396	2,7 20	6,182	50,728
6	2,04 3	4,642	66,038	2,04 3	4,642	66,038	2,6 47	6,015	56,743
7	1,53 9	3,499	69,537	1,53 9	3,499	69,537	2,3 81	5,412	62,155
8	1,48 2	3,368	72,905	1,48 2	3,368	72,905	2,2 37	5,084	67,239
9	1,18 0	2,682	75,587	1,18 0	2,682	75,587	2,2 14	5,032	72,271
10	1,11 6	2,536	78,123	1,11 6	2,536	78,123	1,8 43	4,190	76,461
11	1,05 1	2,388	80,511	1,05 1	2,388	80,511	1,7 82	4,051	80,511
12	,940	2,136	82,648						
13	,761	1,730	84,378						
14	,758	1,723	86,101						
15	,687	1,562	87,663						
16	,634	1,440	89,103						
17	,554	1,259	90,362						
18	,517	1,176	91,538						
19	,429	,976	92,513						
20	,423	,962	93,476						

21	,401	,911	94,386
22	,351	,797	95,184
23	,287	,652	95,836
24	,261	,593	96,429
25	,242	,550	96,979
26	,208	,473	97,452
27	,198	,450	97,902
28	,143	,326	98,228
29	,131	,297	98,525
30	,107	,244	98,769
31	,099	,226	98,995
32	,095	,217	99,212
33	,070	,159	99,370
34	,059	,133	99,504
35	,050	,114	99,617
36	,036	,081	99,699
37	,031	,070	99,769
38	,030	,067	99,836
39	,024	,055	99,892
40	,021	,047	99,939
41	,018	,041	99,980
42	,004	,010	99,990
43	,003	,007	99,996
44	,002	,004	100,00
			0

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Baremos del Instrumento de medición de Calidad de Vida laboral

Niv el	Soporte instituci onal para el trabajo	Seguri dad en el trabaj o	Integra ción al puesto del trabajo	Satisfac ción por el trabajo	Bienes tar lograd o a través del trabaj o	Desarro llo persona l en el trabajo	Administ ración del tiempo libre	Puntaje directo de Calidad de vida laboral
Baj o	Hasta 30	Hasta 24	Hasta 15	Hasta 43	Hasta 23	Hasta 12.33	Hasta 16	Hasta 168
Me dio	>30 a 34	>24 a 27	>15 a 16	> 43 a 47	>23 a 26	> 12 a 12.33	>16 a18	>168 a 177.33
Alto	>34	>27	>16	>47	>26	>12.33	>18	>177.33

Prueba de normalidad de los datos

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para unamuestra												
		Car ga físi ca	Car ga men tal	Trab ajos a turno s	Factore s de la organiz ación	Soporte instituci onal para el trabajo	Seguri dad en el trabaj o	Integra ción al puesto del trabajo	Satisfac ción por el trabajo	Biene star logra do a través del trabaj o	Desarr ollo person al en el trabaj o	Administ ración del tiempo libre
Parámetros normal esa,b	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
	Media	36.34	52.21	16.95	80.64	31.87	25.57	15.67	43.48	24.18	12.00	16.26
Máximas diferencias extremas	Desv. Desvia ción	5.363	4.698	4.466	5.225	2.772	2.680	1.720	5.375	2.711	1.449	3.511
	Absolu to	0.248	0.166	0.282	0.151	0.183	0.088	0.200	0.169	0.129	0.189	0.192
Estadístico de prueba Sig. asintótica(bilater al)	Positiv o	0.248	0.105	0.282	0.151	0.111	0.066	0.113	0.125	0.084	0.172	0.095
	Negati vo	-0.127	-0.166	-0.205	-0.107	-0.183	-0.088	-0.200	-0.169	-0.129	-0.189	-0.192
		0.248	0.166	0.282	0.151	0.183	0.088	0.200	0.169	0.129	0.189	0.192
		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,000 ^c	,013 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

La prueba de normalidad indica que los datos se distribuyen de manera normal obteniéndose $p < 0.05$

Correlación de la sobrecarga laboral en la calidad de vida Laboral de los colaboradores de sercobrin Chiclayo 2019

Sobrecarga Laboral	Calidad de vida laboral															
	Soporte institucional para el trabajo		Seguridad en el trabajo		Integración al puesto del trabajo		Satisfacción por el trabajo		Desarrollo personal en el trabajo		Administración del tiempo libre		Bienestar logrado a través del trabajo		Calidad de vida Laboral General	
	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p
C. física	0.02	0.989	0.163	0.208	-0.143	0.273	0.099	0.448	-0.036	0.784	0.077	0.553	0.131	0.315	0.140	0.283
C. mental	-0.199	0.125	-0.167	0.198	-0.303*	0.018	-0.091	0.485	-0.139	0.286	-0.367**	0.004	-0.333**	0.009	-0.269*	0.036
Trabajos a turnos	-0.188	0.146	-0.187	0.149	-0.245	0.057	-0.145	0.264	-0.073	0.579	-0.126	0.334	-0.250	0.052	-0.190	0.143
Fact. de la organización	0.402**	0.001	0.360**	0.004	0.314*	0.014	0.499**	0.000	0.261*	0.042	0.107	0.412	0.237	0.066	0.390**	0.002
Sobrecarga Laboral general	0.040	0.759	0.163	0.210	-0.064	0.622	0.254*	0.048	0.056	0.667	0.124	0.342	0.016	0.901	0.173	0.182

*. La correlación es significativa $p < 0,05$

**.. La correlación es significativa $p < 0,01$

Nivel de la sobrecarga laboral de los colaboradores de sercobrin Chiclayo 2018

	Carga física	Carga mental	Trabajos a turnos	Factores de la organización	Sobrecarga Laboral
Media	36.34	52.21	16.95	80.64	186.15
Nivel	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
Desv.	5.363	4.698	4.466	5.225	12.39

Nivel de Calidad de Vida Laboral en los colaboradores de sercobrin Chiclayo 2019

	Soporte institucional para el trabajo	Seguridad en el trabajo	Integración al puesto del trabajo	Satisfacción por el trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo personal en el trabajo	Administración del tiempo libre	Puntaje directo de Calidad de vida Laboral
Media	31.87	25.57	15.67	43.48	24.18	12.00	16.26	169.03
Nivel	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
Desv. Desviación	2.772	2.680	1.720	5.375	2.711	1.449	3.511	16.99

Análisis demográfico en los colaboradores de sercobrin Chiclayo 2019

		SEXO			
		Hombres		Mujeres	
		Media de edad	% de hombres	Media de edad	% de mujeres
TIEMPO DE SERVICIO	de 1 mes a 6 meses	23	14.8%	23	26.5%
	de 7 meses a 1 año	26	33.3%	23	41.2%
	de 13 meses a 18 meses	24	7.4%	28	5.9%
	de 19 meses a 2 años	25	29.6%	25	14.7%
	de 25 meses a 30 meses	-	0.0%	29	2.9%
	de 31 meses a 3 años	21	11.1%	27	8.8%
	de 37 meses a 4 años	28	3.7%	-	0.0%

*Influencia de la carga física en la calidad de vida laboral de los colaboradores de sercobrin
Chiclayo 2019*

Resumen del modelo^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,104 ^a	,011	-,006	17,04391	1,937
a. Predictores: (Constante), Carga Física					
b. Variable dependiente: Calidad de Vida Laboral					

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	186,740	1	186,740	,643	,426 ^b
	Residuo	17139,194	59	290,495		
	Total	17325,934	60			
a. Variable dependiente: Calidad de Vida Laboral						
b. Predictores: (Constante), Carga Física						

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	180,988	15,070		12,010	,000
	Carga Física	-,329	,410	-,104	-,802	,426
a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral						

Influencia de la carga mental en la calidad de vida laboral de los colaboradores de sercobrin Chiclayo 2019

Resumen del modelo^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,226 ^a	,051	,035	16,69239	1,942
a. Predictores: (Constante), Carga Mental					
b. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral					

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	886,412	1	886,412	3,181	,080 ^b
	Residuo	16439,523	59	278,636		
	Total	17325,934	60			
a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral						
b. Predictores: (Constante), Carga Mental						

Coefficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	211,751	24,046		8,806	,000
	Carga mental	-,818	,459	-,226	-1,784	,080
a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral						

*Influencia de trabajos a turno en la calidad de vida laboral de los colaboradores de sercobrin
Chiclayo 2019*

Resumen del modelo^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin- Watson
1	,008 ^a	,000	-,017	17,13595	1,885

a. Predictores: (Constante), Trabajos a turno

b. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,138	1	1,138	,004	,951 ^b
	Residuo	17324,797	59	293,641		
	Total	17325,934	60			

a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral

b. Predictores: (Constante), Trabajos a turno

Coefficientes^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	169,55 5	8,678		19,538	,000
Trabajos a turno	-,031	,495	-,008	-,062	,951

a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral

Influencia de factores de la organización en la calidad de vida laboral de los colaboradores de sercobrin Chiclayo 2019

Resumen del modelo^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,357 ^a	,127	,113	16,00748	1,852

a. Predictores: (Constante), Factores de la organización
b. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2207,814	1	2207,814	8,616	,005 ^b
	Residuo	15118,121	59	256,239		
	Total	17325,934	60			

a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral
b. Predictores: (Constante), Factores de la organización

Coefficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	75,414	31,959		2,360	,022
	Factores de la organización	1,161	,396	,357	2,935	,005

a. Variable dependiente: Calidad de vida Laboral