

Carga Laboral como Factor de Influencia en el Clima Organizacional Departamento Administrativo Empresa SOFI Chihuahua 2023

Juan Javier Gutiérrez García¹

jjgutierrez@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-5343-2478>

Universidad Autónoma de Chihuahua

México

Naira Cristina González Quintero

a343500@uach.mx

Universidad Autónoma de Chihuahua

México

Gabriela Rivera Dozal

a321816@uach.mx

Universidad Autónoma de Chihuahua

México

RESUMEN

La carga laboral es un elemento crítico en cualquier organización, ya que influye directamente en la productividad y el bienestar de los colaboradores. Por lo tanto, comprender esta situación es esencial para garantizar un ambiente de trabajo saludable y eficiente. El objetivo del presente estudio fue determinar cómo influye la carga laboral en el clima organizacional en el departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua 2023. La presente investigación es de forma aplicada, no experimental, relacional y de enfoque cuantitativo. Para la recolección de los datos se desarrolló una encuesta con 23 preguntas que se aplicó a 50 colaboradores de la organización. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de .618 y un p de < .01, por lo que se evidencia que existe una relación positiva moderada a alta en las dos variables; concluyendo que existe una asociación estadísticamente significativa.

Palabras clave: carga laboral, clima organizacional, presión laboral, motivación, liderazgo

Artículo recibido 15 noviembre 2023

Aceptado para publicación: 20 diciembre 2023

¹ Autor principal

Correspondencia: jjgutierrez@uach.mx

Workload as an Influencing Factor in the Organizational Climate Administrative Department SOFI Chihuahua Company 2023

ABSTRACT

Workload is a critical element in any organization, as it directly influences the productivity and well-being of employees. Therefore, understanding this situation is essential to ensure a healthy and efficient work environment. The objective of the present study was to determine how the workload influences the organizational climate in the administrative department of the company SOFI of Chihuahua 2023. The present research is applied, non-experimental, relational and with a quantitative approach. To collect the data, a survey was developed with 23 questions that was applied to 50 employees of the organization. A Spearman correlation coefficient of .618 and a p of $< .01$ was obtained, which shows that there is a moderate to high positive relationship in the two variables; concluding that there is a highly statistically association.

Keywords: workload, organizational climate, work pressure, motivation, leadership

INTRODUCCIÓN

La carga laboral es un elemento crítico en cualquier organización, ya que influye directamente en la productividad y el bienestar de los colaboradores. Por lo tanto, comprender esta situación es esencial para garantizar un ambiente de trabajo saludable y eficiente. Dado lo anterior, el objetivo de este estudio tuvo como propósito investigar y analizar la carga laboral como un factor de influencia en el clima organizacional del departamento administrativo en la empresa SOFI de Chihuahua; se especificaron los objetivos específicos: 1) Analizar la situación actual de la distribución de la carga laboral, 2) Describir el clima organizacional y 3) Identificar el nivel de influencia de la carga laboral en las dimensiones del clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023. Así como también se realizaron hipótesis específicas, siendo la principal "La carga laboral influye de manera relevante en el clima organizacional en el departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023."

La investigación se fundamentó en la teoría del estrés laboral y el marco conceptual del clima organizacional, considerando variables clave el carga laboral y clima organizacional.

Chiavenato (2009) indica que la Carga Laboral se refiere "al volumen y a la intensidad del trabajo que un empleado realiza durante su jornada laboral". Esta carga puede medirse en términos de horas de trabajo, número de tareas o proyectos, nivel de complejidad de las tareas, entre otros factores. El clima organizacional, por su parte, es un aspecto crucial que impacta directamente en el funcionamiento y la competitividad de una empresa. Su comprensión y gestión adecuada son fundamentales para crear un entorno de trabajo que favorezca el crecimiento y la prosperidad tanto de los empleados como de la organización en su conjunto

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, ya que se observó e investigó las variables de su entorno sin manipularlas, para ello se empleó una metodología cuantitativa, utilizando encuestas dirigidas a los empleados del departamento administrativo de la empresa SOFI, donde la muestra fue el total de empleados del área administrativo asegurando la representatividad de los resultados.

Los resultados demostraron evidencia de que existe una relación positiva moderada a alta en las dos variables; concluyendo que existe una asociación estadísticamente significativa.

Con esta investigación se dio a conocer cómo es que dos variables importantes en cualquier departamento administrativo se pueden relacionar positiva o negativamente e influir en el personal de la empresa. La finalidad última fue contribuir a la creación de estrategias para entornos de trabajo más saludables y productivos, beneficiando a ambas partes: trabajadores y empresa. Además, se buscó compartir conocimiento e información de los temas que se muestran en esta investigación para la obtención de mejores resultados dentro de las empresas.

Marco Teórico

Carga laboral

Lograr un equilibrio entre la salud mental y física es fundamental al ocupar un puesto en cualquier organización, ya que ambas dimensiones son interdependientes en el entorno laboral. Euroinnova business school (2022) indica que “la carga laboral se trata de un conjunto de tareas que deben llevarse a cabo y que requieren tanto el funcionamiento físico como mental en simultáneo. Ambos aspectos trabajan de manera conjunta para demostrar el desempeño necesario para completar la actividad en cuestión”.

El desequilibrio entre la salud mental y física puede surgir cuando la carga laboral es excesiva, lo que puede causar dificultades para el empleado. La sobrecarga física puede provocar dolores corporales y limitaciones en la movilidad, mientras que el estrés y la fatiga pueden afectar la salud mental, manifestándose en falta de energía, irritabilidad y posiblemente depresión. Por lo tanto, es crucial mantener un equilibrio adecuado en la carga laboral.

Hay varias formas de mantener un equilibrio en la carga laboral para evitar la saturación y garantizar la adecuada realización de las tareas. A continuación, se muestran las maneras para distribuirla equitativamente:

- Distribución equitativa de tareas: Asignar las responsabilidades de forma justa, asegurándose de que se completen dentro de los plazos acordados.
- Gestión del horario laboral: Organizar las tareas de modo que se puedan realizar dentro del horario laboral establecido.
- Acondicionamiento del espacio de trabajo: Disponer de un entorno cómodo y equipado con todas las herramientas necesarias para enfrentar la carga laboral.

- Utilización de herramientas de gestión: Emplear software especializado que facilite el seguimiento del rendimiento, la planificación de tareas y otras responsabilidades laborales.

Es importante llevar una buena gestión de la carga laboral esto para que sea de manera más efectiva y obtener buenos resultados y que el trabajo sea más llevadero:

1. Personaliza las asignaciones de acuerdo con las habilidades y fortalezas de cada trabajador.
2. Proporciona incentivos para mantener alta la motivación de tus empleados.
3. Asegúrate de que tus empleados se alimenten adecuadamente y tomen pequeños descansos durante la jornada laboral.
4. Equipa el espacio de trabajo con todo lo necesario para garantizar la salud física y el bienestar de tus empleados

Por otro lado, la presión en el entorno laboral, es una realidad inevitable, caracterizada por la carga de trabajo, plazos estrictos, expectativas de rendimiento y la búsqueda de reconocimiento profesional. Sin embargo, cuando esta presión se convierte en una sobrecarga de tareas repetitivas en un entorno peligroso o hostil, puede desencadenar un estado constante de tensión, impotencia y frustración conocido como presión laboral. Este fenómeno puede tener consecuencias adversas para la salud física y mental del trabajador, e incluso poner en riesgo su vida si no se previene y aborda adecuadamente.

La persistencia del estrés laboral puede provocar trastornos en la salud mental del empleado, como el síndrome de burnout o desgaste emocional, lo que afecta su desempeño laboral y puede dar lugar a comportamientos poco saludables, como el abuso de alcohol, tabaco y drogas. En casos extremos, este estado prolongado de estrés puede incluso desencadenar acciones fatales, a menudo influidas por un entorno laboral y personal adverso (Los riesgos del estrés laboral para la salud, 2020).

Jaramillo (2021) citando a Bohlander y Snell menciona que las causas de la presión en el lugar de trabajo hacen referencia a cuatro factores: Alta demanda, Alto esfuerzo, Bajo control y Baja compensación.

Otras causas reconocidas de la presión laboral incluyen los despidos y la reestructuración organizativa, los desacuerdos con gerentes o compañeros, y los prejuicios relacionados con la edad, género, raza o religión. Además, la incapacidad para expresar quejas y las condiciones laborales deficientes contribuyen a la presión. Incluso molestias menores, como la falta de privacidad o la música desagradable, pueden generar presión negativa en los empleados.

Numerosos empleadores han implementado programas destinados a ayudar a los trabajadores a mitigar los efectos negativos de la presión laboral. Estos programas típicamente incluyen capacitación en técnicas de relajación, habilidades para enfrentar problemas, escucha activa, manejo de personas difíciles, gestión del tiempo y asertividad. Todas estas estrategias están diseñadas para interrumpir el ciclo de tensión relacionado con la presión laboral y ayudar a los empleados a lograr un mayor control sobre sus vidas. Además, las organizaciones deben emplear métodos como clarificar las responsabilidades laborales, rediseñar y enriquecer los puestos de trabajo, mejorar los componentes físicos del entorno y gestionar de manera objetiva los aspectos interpersonales, sin descuidar la preparación de los trabajadores para enfrentar la presión laboral.

Carga Mental

Parra (2003), comenta que la carga mental en el trabajo se determina por la cantidad y naturaleza de la información que un empleado debe manejar. Esto implica los recursos mentales que se necesitan para completar una tarea, lo que significa que el trabajo intelectual implica que el cerebro debe procesar estímulos y generar respuestas. Además, la carga mental también depende del número de pasos necesarios para completar una tarea y del tiempo requerido para que el individuo procesa la información en su memoria y genere respuestas. En la actualidad, las demandas laborales están en constante aumento, lo que significa que se espera que los trabajadores sean capaces de procesar información de manera óptima. Esto implica que los trabajadores que realizan tareas cognitivas deben ser capaces de ofrecer respuestas y soluciones precisas basadas en información compleja.

La carga mental excesiva o inadecuada en ciertos trabajos se considera riesgosa, ya que no solo aumenta la probabilidad de accidentes y enfermedades, sino que también conlleva a una disminución en la productividad y a una mayor insatisfacción laboral. Para evaluar de manera objetiva la demanda de esfuerzo mental, es necesario considerar varios aspectos:

- La cantidad y dispersión de la información recibida.
- Las cualidades de la información, incluyendo el nivel de elaboración requerido, la complejidad de los razonamientos necesarios para aplicarla y su coherencia.
- El nivel de atención y concentración requerido.
- La rapidez de respuesta demandada.

- El grado de libertad en la toma de decisiones.
- La retroalimentación sobre los resultados obtenidos.

Carga Física

La carga física son los requerimientos físicos a los que se enfrenta una persona durante su jornada laboral incluyen posturas estáticas, movimientos, aplicación de fuerzas, manipulación de cargas y desplazamientos. Evaluar la carga física en un puesto de trabajo ayuda a determinar si las demandas físicas de la tarea y del entorno laboral están dentro de los límites fisiológicos y biomecánicos, o si pueden superar las capacidades físicas del individuo, lo que conlleva riesgos para la salud. El estudio de la carga física se centra en dos tipos de trabajo muscular: estático, relacionado con las posturas, y dinámico, asociado al esfuerzo muscular, desplazamientos y manejo de cargas (Parra,2003).

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales abarcan las uniones y lazos entre dos o más personas dónde la comunicación, afecto, interacción, y diferentes dinámicas sociales se entrelazan, de esa manera las interacciones con otros individuos se pueden moldear. Las relaciones interpersonales también se pueden definir como las interacciones recíprocas entre dos o más (Berscheid & Reis, 1998).

Si se habla de la importancia del concepto antes mencionado, se llega a la conclusión de que las relaciones interpersonales son fundamentales para que los individuos puedan gozar de bienestar emocional, puedan aumentar el sentido de pertenencia y contribuir a su desarrollo emocional y personal.

Beneficios de generar relaciones interpersonales

Todas las personas requieren desarrollarse en un entorno que les brinde estímulos sociales, ya que el crecimiento personal, en todos los aspectos, necesita la oportunidad de compartir, de ser y estar con otros. Es suficiente recordar los esfuerzos realizados, tanto en el ámbito educativo como en el laboral, para promover un ambiente de relaciones óptimas que permitan a cada individuo beneficiarse del contacto con los demás, fomentando así un mejor rendimiento académico o profesional.

Los supervisores, gerentes y directivos en general deben comprender qué implica mantener una relación interpersonal adecuada con los colaboradores. A los nuevos supervisores, especialmente a aquellos que han ascendido desde posiciones inferiores, a menudo se les recomienda mantener cierta distancia social con los trabajadores. No obstante, un supervisor debe ser accesible y amigable, sin dejar de ser justo y

firme. Un supervisor eficaz debe mostrar interés en los colaboradores sin ser imprudente. Además, tener un buen sentido del humor siempre resulta beneficioso. Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son fundamentales para el funcionamiento de un negocio. Los empleados frecuentemente deben colaborar en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación necesaria para lograr los objetivos (Montes, 2016).

Para González (1998), las buenas relaciones en el trabajo permiten:

- Encontrar satisfacción personal en el propio trabajo.
- Aumentar la productividad, reduciendo el desgaste físico y mental.
- Incrementar el desarrollo personal, gracias a un buen equipo de trabajo.
- Alcanzar la integración con el puesto y la empresa.
- Alcanzar el reconocimiento de los demás a partir de una autovaloración real.

Los beneficios de mantener relaciones interpersonales saludables son diversos y contribuyen a la armonía en la organización, además de asegurar que la información se comunique adecuadamente en el lugar, momento y con las personas apropiadas.

Iniciativa

Bohorquez (2007) así mismo expresa que las organizaciones o empresas que ofrecen servicios deben tener en cuenta varios factores que afectan directamente a sus colaboradores. Estos factores tienen como objetivo garantizar un excelente desempeño en sus funciones y proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios o clientes. Entre los factores propuestos se incluyen la disposición para obtener resultados, las relaciones interpersonales, la iniciativa y el trabajo en equipo.

Asignación de tareas

La asignación de tareas implica una relación directa entre el supervisor y sus subordinados, destinada a dividir técnicamente el trabajo mediante la distribución de responsabilidades para alcanzar los planes y objetivos establecidos. En este proceso, se consideran tres factores básicos:

1. La estimación del tiempo necesario para la ejecución.
2. La disponibilidad de recursos.
3. Las capacidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas de manera efectiva.

Al asignar tareas, el gerente tiene la oportunidad de mostrar su inclinación por valorar tanto a los individuos como al grupo. Esto se relaciona con dos tendencias esenciales: delegar y asignar responsabilidades a personas específicas, y fomentar la interdependencia y la responsabilidad compartida dentro del grupo (Salcedo & Romero, 2006).

Clima Organizacional

Comprender el clima organizacional implica analizar diversos factores, como la comunicación interna, el liderazgo, las relaciones interpersonales, las políticas de recursos humanos y la cultura corporativa. Todos estos elementos contribuyen a moldear la experiencia de trabajo de los empleados y, por ende, su actitud hacia la organización. Es un aspecto crucial que impacta directamente en el funcionamiento y la competitividad de una empresa. Su comprensión y gestión adecuada son fundamentales para crear un entorno de trabajo que favorezca el crecimiento y la prosperidad tanto de los empleados como de la organización en su conjunto (Tagiuri & Litwin, 1968).

Según Robbins & Judge (2019) los objetivos del clima organizacional pueden variar según la perspectiva y los intereses específicos de cada organización, por lo general se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Promover la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados
- Fomentar el compromiso y la motivación
- Mejorar la productividad y la eficiencia organizacional
- Reducir la rotación del personal y aumentar la retención de talento
- Facilitar la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales positivas
- Impulsar la innovación y la creatividad dentro de la organización

Motivación laboral

La motivación laboral es el motor interno que orienta las acciones de los trabajadores hacia la consecución de metas y objetivos dentro del ámbito laboral. Esta fuerza puede verse afectada por diversos elementos, como incentivos materiales y emocionales, reconocimiento, propósito y satisfacción individual. Su importancia radica en su capacidad para impulsar la productividad, elevar el desempeño y fomentar el compromiso del personal dentro de la empresa. (Robbins & Judge, 2019).

Los gerentes buscan motivar a las personas dentro de las organizaciones para que alcancen un alto rendimiento. Este objetivo implica lograr que trabajen arduamente, asistan regularmente y realicen contribuciones positivas a la misión de la organización. Cuando la motivación es deficiente, el gerente se enfrenta a una situación más complicada en la que debe identificar qué motivará al empleado a esforzarse más. Además, es fundamental comprender qué nos motiva a nivel personal. La motivación es el factor más difícil de gestionar en casi todos los contextos (Griffin et al, 2017).

Según Buckingham & Coffman (1999), el reconocimiento laboral implica demostrar aprecio, gratitud o reconocimiento hacia los empleados por su desempeño, logros, aportes o actitudes positivas en el trabajo. Puede manifestarse de diversas maneras, como elogios, premios, incentivos económicos, promociones u opciones de crecimiento profesional. Esta acción es fundamental para motivar y comprometer a los trabajadores, mejorar la moral y el clima laboral, y consolidar la identidad y los valores de la empresa.

Ejemplos de reconocimiento laboral incluyen:

- Elogios públicos o privados por un trabajo bien hecho.
- Programas de premios o reconocimientos a empleados destacados.
- Bonificaciones por logros excepcionales o metas alcanzadas.
- Oportunidades de desarrollo profesional o ascensos basados en el desempeño.
- Celebraciones de hitos individuales o de equipo, como aniversarios laborales o logros importantes.
- Flexibilidad laboral o tiempo libre adicional como forma de reconocimiento por el esfuerzo extra.

Maslow propuso que cada persona tiene una jerarquía de cinco necesidades:

1. Necesidades fisiológicas: Comprenden la necesidad de alimento, bebida, vivienda, satisfacción sexual y otras necesidades físicas.
2. Necesidades de seguridad: Implican la necesidad de sentirse seguro y protegido de daños físicos y emocionales.
3. Necesidades sociales: Incluyen la necesidad de sentir afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

4. Necesidades de estima: Enlazan con la necesidad de respeto propio, autonomía y logros (factores internos), así como estatus, reconocimiento y atención (factores externos).
5. Necesidades de autorrealización: Se refieren a la necesidad de convertirse en lo que una persona es capaz de llegar a ser.

En relación con la motivación, se planteó que es necesario satisfacer cada nivel de la jerarquía de necesidades antes de que se pueda activar el siguiente. Una vez que una necesidad se satisface de manera significativa, deja de motivar el comportamiento. En otras palabras, a medida que se satisface cada necesidad, la siguiente necesidad se vuelve dominante. Por lo tanto, si se desea motivar a alguien, es necesario entender en qué nivel de la jerarquía de necesidades se encuentra esa persona y centrarse en satisfacer las necesidades en ese nivel o en los niveles superiores.

Robbins & Coulter (2005) indican que Herzberg propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo están relacionadas con factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos. Los factores relacionados con la satisfacción en el trabajo eran intrínsecos e incluían características como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Cuando las personas se sentían satisfechas en sus trabajos, tendían a atribuir estas características a ellas mismas. Por otro lado, cuando se sentían insatisfechas, tendían a citar factores extrínsecos, como la política y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales. Los factores extrínsecos que causan insatisfacción en el trabajo se denominaron factores de higiene. Cuando estos factores están presentes en un entorno laboral, las personas no experimentarán insatisfacción, pero esto no necesariamente resultará en satisfacción o motivación. Para motivar a las personas en sus trabajos, se sugiere resaltar los motivadores, es decir, los factores intrínsecos que aumentan la satisfacción en el trabajo. Así también, los autores expresan que otros autores han propuesto la teoría de las tres necesidades, que sostiene que existen tres necesidades adquiridas (no innatas) que son motivadores importantes en el trabajo.

Estas tres necesidades incluyen la necesidad de logro (nLog), que impulsa a sobresalir, alcanzar metas en relación con ciertas normas y luchar por el éxito; la necesidad de poder (nPod), que se refiere al deseo de influir en el comportamiento de otros de manera que no lo harían de otro modo y la necesidad de pertenencia (nPer), que es el anhelo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Liderazgo laboral

El liderazgo en el ámbito laboral se define como la habilidad de una persona para influir, orientar y motivar a otros en el contexto de un entorno de trabajo. Un líder laboral eficaz es aquel capaz de inspirar y dirigir a los integrantes de un equipo hacia el logro de objetivos compartidos, al mismo tiempo que fomenta un ambiente laboral positivo y colaborativo. Este estilo de liderazgo requiere competencias en comunicación efectiva, toma de decisiones, solución de problemas, gestión de conflictos y construcción de relaciones interpersonales. (Northouse ,2018).

Algunos ejemplos del liderazgo laboral:

- Un gerente que inspira a su equipo mediante la comunicación clara de la visión y los objetivos de la organización.
- Un supervisor que motiva a los empleados reconociendo y valorando sus contribuciones al equipo.
- Un líder que fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre los miembros del departamento.
- Un director que brinda orientación y apoyo a los empleados para desarrollar sus habilidades y avanzar en sus carreras profesionales.
- Un líder que establece expectativas claras, proporciona retroalimentación constructiva y ayuda a resolver conflictos dentro del equipo.

El liderazgo es esencial en todos los tipos de organizaciones humanas, tanto en empresas como en sus departamentos. También es crucial en las funciones de administración, ya que los administradores deben comprender la motivación humana y saber dirigir a las personas. Según la Teoría de las Relaciones Humanas, el liderazgo puede abordarse desde diferentes perspectivas: Liderazgo como fenómeno de influencia interpersonal, Liderazgo como proceso de reducción de la incertidumbre de un grupo, Liderazgo como relación funcional entre líder y subordinados y Liderazgo como proceso en función del líder, de los seguidores y de las variables de situación (Chiavenato, 2006).

Solución de conflictos

La solución de conflictos es un proceso fundamental en la gestión de relaciones interpersonales, organizacionales y políticas que busca resolver problemas de manera constructiva y pacífica, para este

proceso se necesita saber y reconocer las causas de del conflicto para poder tener una comunicación efectiva con las partes involucradas, negociar las diferentes soluciones que se puedan encontrar, a su vez implementar medidas para que se puedan prevenir dichos conflictos posteriormente (Chiavenato, 2006).

Participación

La participación en el trabajo es una conexión emocional e intelectual que un empleado desarrolla hacia su posición. Cuando los empleados se sienten respetados y reconocen la importancia de su labor tanto para la empresa como para sus colegas, su entusiasmo y nivel de participación aumentan notablemente. Los empleados comprometidos aportan todo su esfuerzo e incluso van más allá de lo requerido, motivados por su pasión hacia la empresa y el deseo de realizar su trabajo de manera excelente. Por el contrario, aquellos que no participan plenamente suelen desempeñarse por debajo de su potencial, careciendo de conexiones emocionales y motivacionales con su empleador que los impulsen a esforzarse más (Griffin et al, 2017). Al respecto, O'Donnell (2023) comenta que la participación de los empleados puede parecer una idea prometedora pero complicada de implementar. Sin embargo, en la mayoría de las organizaciones, ofrece importantes beneficios. Lograr que los empleados se involucren activamente aporta ventajas tanto para el trabajo individual como para la empresa en su conjunto.

Compromiso

Griffin et al (2017) explica que el compromiso dentro de una organización se refiere a la manera en que un empleado se identifica con los objetivos de la empresa y su deseo de permanecer en ella. Este compromiso puede manifestarse de diversas formas, las cuales implican una conexión emocional y un sentido de pertenencia hacia la empresa o el empleador, las tres formas son: Afectivo, Normativo y Continuo. Estos tres tipos de compromiso organizacional no son excluyentes entre sí. Es factible que un empleado se comprometa con una organización de manera afectiva, normativa y continua simultáneamente, aunque con niveles variables de intensidad. El perfil de compromiso de un empleado en un momento dado refleja la presencia de altos o bajos niveles de estos tres tipos de compromiso organizacional. Los distintos perfiles de compromiso tienen efectos diversos sobre el comportamiento en el trabajo, como el rendimiento laboral, la frecuencia de ausencias y la probabilidad de que el empleado decida renunciar.

Hipótesis

El objetivo de este estudio tuvo como propósito investigar y analizar la carga laboral como un factor de influencia en el clima organizacional del departamento administrativo en la empresa SOFI de Chihuahua. Para lo cual se testearon la siguientes hipótesis:

Hi₁: Existe una distribución alta de la carga laboral en el departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua.

Hi₂: En el año 2023 el clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua se caracteriza por ser bajo.

Hi₃: La carga laboral influye de manera negativa en las dimensiones del clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua.

METODOLOGÍA

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo ya que se basó en la recolección y análisis de información y se presentaron estadísticas. Fue de tipo aplicada, utilizando conocimiento e investigaciones que ya existían para obtener las propias conclusiones. El tipo de investigación fue no experimental, en el cual no se manipularon las variables y no se intervino en el proceso. El nivel de investigación fue relacional, ya que se determinó el nivel de influencia de una variable independiente como carga laboral sobre la variable dependiente clima organizacional. Se utilizó el método teórico-deductivo como enfoque metodológico principal.

Mediante la revisión de la literatura, la formulación de hipótesis, la deducción de predicciones, la recolección y análisis de datos, se logró alcanzar conclusiones sólidas y fundamentadas dentro del marco teórico establecido. La técnica de investigación que se utilizó es la encuesta, es un instrumento para recopilar datos sobre una población o muestra específica mediante el uso de cuestionarios estructurados. El trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua, siendo la población de interés todos los empleados del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua. Se empleó un muestreo total (censo) basado en las características definidas en la unidad de análisis, éste enfoque implica examinar a cada empleado dentro de la población objetivo, asegurando que ningún individuo sea excluido, obteniendo datos reales de todos los miembros de la población, lo que conduce a resultados altamente precisos. La presente investigación se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre enero

y junio del 2023. Centrándose en el análisis de la influencia de la carga laboral en el clima organizacional de la empresa SOFI de Chihuahua, utilizando recursos como lo fueron las encuestas que se aplicaron a los trabajadores del área administrativa.

El trabajo de investigación contó con dos variables:

Dependiente: Clima organizacional

Definición conceptual: El clima organizacional se refiere al entorno específico dentro de una organización, el cual es influenciado y percibido por cada individuo en función de las condiciones presentes en su interacción social y en la estructura de la organización. Este ambiente se caracteriza por una serie de variables como los objetivos, la motivación, el liderazgo, el control, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y la cooperación. Estas variables guían las creencias, percepciones, nivel de participación y actitud de los individuos, lo cual a su vez influye en su comportamiento, satisfacción laboral y eficiencia en el trabajo (Méndez, 2006).

Definición operacional: Se evaluó a través de la encuesta elaborada por la Organización Panamericana para la salud (OPS,2006) y Pérez (2011), adaptada posteriormente por Robles (2017).

Dimensiones: Se consideraron tres dimensiones fundamentales: dimensiones motivacionales, de liderazgo y de participación. La dimensión motivacional comprendió la fuerza impulsora que incitó a los individuos a emprender ciertas acciones o responder ante determinadas situaciones en pos de alcanzar metas u objetivos. Por otro lado, el liderazgo se refirió a la influencia ejercida por una persona sobre otras, fundamentada en su comportamiento, pensamiento y logros, con el propósito de guiar y dirigir hacia el logro de metas comunes. La participación se relacionó con los aportes que realizaron los colaboradores dentro de la empresa para cumplir con los objetivos establecidos, demostrando su compromiso y contribución al desarrollo de la organización.

Indicadores: Los indicadores asociados a estas dimensiones fueron los siguientes: para la motivación, se consideró el reconocimiento laboral como un factor clave, evaluando cómo se valoró el trabajo realizado dentro de la organización. Respecto al liderazgo, un indicador relevante fue la solución de conflictos, observando cómo se abordaron y resolvieron las situaciones conflictivas que pudieron surgir en el entorno laboral. Por último, en lo que respecta a la participación, se evaluó el compromiso de los empleados con la organización, considerando cómo llevaron a cabo sus tareas y cómo se involucraron

en las iniciativas de la empresa para mejorar su desempeño y contribuir al logro de los objetivos corporativos.

Niveles o rangos: Baja de 10 a 23 puntos, media de 24 a 36 puntos y alta de 37 a 50 puntos.

Escala de medición: Ordinal.

Independiente: Carga laboral

Definición conceptual: La carga laboral se trata de un conjunto de tareas que deben llevarse a cabo y que requieren tanto el funcionamiento físico como mental en simultáneo. Ambos aspectos trabajan de manera conjunta para demostrar el desempeño necesario para completar la actividad en cuestión (Euroinnova Business School, 2022).

Definición operacional: Se evaluó a través de la encuesta elaborada por Nieto (2019).

Dimensiones: Se identificaron dos dimensiones esenciales: las relaciones interpersonales y la presión laboral. Las relaciones interpersonales abarcaron el trato entre individuos, el trabajo en equipo y la coherencia en la aplicación de valores dentro de la estructura organizacional. Por otro lado, la presión laboral comprendió todos los aspectos relacionados con el estrés, la ansiedad y los problemas sociales que surgieron en el entorno laboral.

Indicadores: Los indicadores asociados a estas dimensiones permitieron evaluar su impacto y gestión dentro de la empresa. Para las relaciones interpersonales, los indicadores clave fueron la iniciativa y la asignación de tareas, analizando cómo se promovió la colaboración y se distribuyeron las responsabilidades entre los empleados. En cuanto a la presión laboral, se consideraron indicadores como la carga física, que evaluó el nivel de esfuerzo físico requerido en las actividades laborales, la demanda física laboral, que midió la exigencia física de las tareas realizadas, y la carga mental, que evaluó la presión sobre los recursos mentales de los trabajadores.

Niveles o rangos: Baja de 13 a 30 puntos, media de 31 a 47 puntos y alta de 48 a 65 puntos.

Escala de medición: Ordinal.

Se utilizó como instrumento la encuesta y está conformada por los indicadores que forman parte de las dimensiones. Se utilizó la escala tipo Likert, que mide el nivel de satisfacción del clima organizacional que consta de 23 ítems, los 10 primeros son de la variable clima organizacional; con respuestas de totalmente desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4),

totalmente en acuerdo (5). Los niveles o rangos son, baja de 10 a 23, media de 24 a 36 y alta de 37 a 50. El instrumento fue validado por Robles (2017) a través de juicio de 3 expertos dando un resultado adecuado. Asimismo, la investigadora realizó una prueba piloto a 10 individuos para establecer la confiabilidad dando como resultado un valor de 0.821 considerado una alta confiabilidad. De igual manera a través de la prueba de validez de Kaiser-Meyer-Olkin con adecuación de muestreo 0.412, $\chi^2 = 546,263$, gl 231, $p = ,000$ presentaron resultados aprobatorios.

Para la carga laboral se utilizó el cuestionario validado por Nieto (2019), que consta de 13 ítems, con respuestas de totalmente desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente en acuerdo (5). Los niveles o rangos son, baja de 13 a 30, media de 31 a 47 y alta de 48 a 65. Se realizó una prueba piloto en 10 individuos dando como resultado un alfa de Cronbach de 0.904 representando una alta confiabilidad. De igual manera a través de la prueba de validez de Kaiser-Meyer-Olkin con adecuación de muestreo 0.452, $\chi^2 = 560,322$, gl 216, $p = ,000$ presentaron resultados aprobatorio.

RESULTADOS

Para evaluar la consistencia interna de la escala utilizada en este estudio, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach. El análisis arrojó un valor de alfa de Cronbach de 0.901, lo que indica una excelente fiabilidad (Cronbach, 1951). Este resultado sugiere que los ítems de la escala tienen una alta correlación entre sí y, por lo tanto, miden de manera coherente el constructo subyacente.

Objetivo 1. Analizar la situación actual de la distribución de la carga laboral del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023

La información de la estadística descriptiva con respecto a la variable Carga laboral se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Carga Laboral del departamento de administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023

Carga Laboral (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	26.0	26.0	26.0
Medio	23	46.0	46.0	72.0
Alto	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

El análisis descriptivo de la carga laboral revela que aproximadamente la mitad de los participantes perciben su carga laboral como moderada, mientras que el resto se distribuye de manera equitativa entre quienes la consideran baja y aquellos que la perciben como alta. Esta distribución refleja una variabilidad significativa en la percepción de la carga laboral entre los individuos de la muestra estudiada.

Comparando estos resultados con estudios previos, se evidencia una tendencia similar en organizaciones de tamaño y sector comparable, lo que sugiere que esta variabilidad es común en entornos administrativos.

Objetivo 2. Describir el clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023

La información de la estadística descriptiva con respecto a la variable Clima organizacional se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Clima Organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023

Clima Organizacional (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	24.0	24.0	24.0
Medio	25	50.0	50.0	74.0
Alto	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	%100.0	%100.0	

El análisis descriptivo del clima organizacional muestra que aproximadamente la mitad de los participantes perciben un clima organizacional moderado. La percepción de un clima organizacional bajo y alto están distribuidas de manera relativamente similar. Esta distribución indica una tendencia predominante hacia la percepción de un clima organizacional moderado entre los individuos de la muestra estudiada.

Objetivo 3. Determinar la manera que influye la carga laboral en el clima organizacional en el departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023, se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Influencia de la carga laboral en el clima organizacional en el departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023

Correlaciones				
		Carga Laboral (Agrupada)	Clima Organizacional (Agrupada)	
Rho de Spearman	Carga Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.618**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Clima Organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.618**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

Coeficiente de Correlación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la carga laboral y el clima organizacional es .618, indicando una correlación positiva moderada a alta entre las dos variables.

Significancia Estadística:

El valor de significancia (Sig. bilateral) es .000, lo que indica que la correlación es altamente significativa ($p < .01$). Esto significa que existe una probabilidad muy baja de que la correlación observada haya ocurrido por azar.

DISCUSIÓN

El estudio presentado analiza la relación entre la carga laboral y el clima organizacional, destacando una distribución desigual de la carga de trabajo y un clima organizacional parcialmente satisfactorio. A pesar de la hipótesis inicial que sugería una relación negativa entre ambas variables, los resultados muestran una correlación positiva y significativa.

Comparando dicha investigación con respecto a la de Vilchez y Gianina (2022), se mostró que existía una relación directa y significativa entre la carga laboral y el clima organizacional. Por otro lado, Susanibar (2021), en su estudio, mostró resultados similares, indicando una carga laboral de nivel medio, coincidiendo con las conclusiones de esta investigación.

Distribución desigual de la carga laboral

Los datos revelan una concentración en la categoría de carga laboral media, con menores proporciones en las categorías baja y alta. Esta distribución desigual sugiere que algunos empleados podrían estar sobrecargados, mientras que otros podrían no tener suficiente trabajo. Este hallazgo es similar a la investigación de Rojas et al. (2021), cuyos resultados mostraron que la carga laboral influye considerablemente en el desempeño de los trabajadores, especialmente cuando estos realizaban tareas no correspondientes a sus puestos, generando estrés y presión.

Clima organizacional parcialmente satisfactorio

Si bien sólo una cuarta parte de los empleados perciben el clima como bajo, la mayoría no lo percibe como alto, lo que indica un margen significativo para mejorar. Este resultado resalta la necesidad de evaluar y mejorar continuamente el clima organizacional para promover un entorno de trabajo más positivo.

Posibles explicaciones

1. Reconocimiento y apoyo: En algunos contextos, los empleados con mayor carga laboral podrían recibir más reconocimiento y apoyo, lo que mejora su percepción del clima organizacional.
2. Sentido de propósito: Una mayor carga laboral podría estar asociada con un mayor sentido de propósito y compromiso, lo que contribuye a una percepción más positiva del entorno de trabajo.
3. Eficiencia organizacional: La existencia de una mayor carga laboral puede reflejar una organización eficiente con procesos claros y un buen manejo del trabajo, lo que podría mejorar el clima organizacional.

Limitaciones y consideraciones futuras

El estudio se basa en un análisis de 50 observaciones, lo que podría ser una limitación para la generalización de los resultados. Se requieren investigaciones futuras para explorar en profundidad las posibles explicaciones de la relación contradictoria entre carga laboral y clima organizacional. Es importante considerar la diversidad de experiencias individuales y organizacionales al analizar la relación entre estas variables.

CONCLUSIONES

El objetivo específico de la investigación: analizar la situación actual de la distribución de la carga laboral departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023, se cumplió, dado que, si se conoce la situación actual de la carga laboral y el cual se explica en el apartado de resultados en el objetivo 1, referente a la carga laboral en el departamento administrativo. Dado lo anterior, la hipótesis específica Hi_1 que dice: existe una distribución alta de la carga laboral en el departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023, no se acepta, debido a que la mitad de los individuos percibe la carga laboral como media.

El objetivo específico de la investigación: describir el clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023, se cumplió, dado que se describe el clima organizacional del departamento administrativo y el cual se explica en el apartado de resultados el objetivo 2, referente al clima organizacional del departamento administrativo. Dado lo anterior, la hipótesis específica Hi_2 que dice: en el año 2023 el clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua se caracteriza por ser baja, no se acepta, debido a que la mitad de los individuos perciben el clima organizacional como media.

El objetivo específico de la investigación: identificar el nivel de influencia de la carga laboral en las dimensiones del clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023, se cumplió, dado que, si se identifica la influencia de la carga laboral en el clima organizacional y el cual se explica en el apartado de resultados en el objetivo 3, referente a la influencia en el departamento administrativo. Dado lo anterior, la hipótesis específica Hi_3 que dice: la carga laboral influye de manera negativa en las dimensiones del clima organizacional del departamento administrativo de la empresa SOFI de Chihuahua en el año 2023, no se acepta, debido a que se muestra un relación positiva y estadísticamente significativa entre la carga laboral y el clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, C. EM. (2006). Clima organizacional en colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Bohorquez, P. (2007). *Organizacion y comporamiento*. España ArtGerus
- Camarillo, B. (2022, Abril 27). *La republica*. 75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado

- de bienestar en su trabajo, revela estudio. <https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*, 7th edition.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Diaz, G. D., Peña Cardenas, M. C., & Catellanos Ortiz, B. A. (2014). El liderazgo y las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional. *Revista global de negocios*, 2 (1), 1-10.
- Euroinnova International Online Education (s.f). *Euroinnova*. Euroinnova. Consultado en Mayo 1, 2023, from <https://www.euroinnova.mx/blog/que-es-la-carga-laboral>
- Flores, E. C. (2019). *TESIS "RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDA*. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo en los trabajadores administrativos del hospital sub regional de andahuaylas, refion apirimas, 2019. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10326/Tesis_Relaciones%20interpersonales_Trabajo.Equipo_Hospital_Andahuaylas_Apur%C3%ADmac.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garcia, M. dCG. (1998). *Cómo mejorar las Relaciones Humanas*.
- Griffin, R. & Morhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning.
- Guarino, J. (2022). *Ambito Financiero*. Ambito Financiero. <https://www.ambito.com/informacion-general/trabajadores/como-impacto-los-la-carga-laboral-luego-la-pandemia-n5562808>
- Hernandez, G. (2023). *El economista*. El economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-43-de-los-trabajadores-en-Mexico-tiene-sobrecarga-laboral-y-jornadas-excesivas-20230503-0129.html>
- Hernandez, G. (2023). *El economista*. El economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Herencias-de-la-pande>
- Hernandez, G. (2023). *El economista*. El economista. Consultado en Mayo 1, 2023, de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Las-8-afectaciones-de-la-salud-mental->

[mas-comunes-por-un-mal-clima-laboral-20240330-0028.html](https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#sup5)

Instituto Nacional de Salud Pública. (2020). *Instituto Nacional de Salud Pública*.

<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#sup5>

Instituto Navarro de Salud Laboral. (2001). *Riesgos por Carga Física o Mental de Trabajo*. Consultado en Mayo 15, 2023, de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

Jaramillo, F. (2021). *Dspace Principal*. Dspace Principal.

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10405/1/Tesis_Presi%C3%B3nLaboral_Estr%C3%A9sLaboral_Hospital%20II%20Gustavo%20Lanatta%20L_EsSalud_Huach%20o.pdf

Juarez, B. (2022). *El economista*. El economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>

Koonts, H., Weihrich, H., Cannice, M., Herro Diaz, M. J., & Ortiz Staines, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.

Martinez, G. AR. (2013). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario. *POLIANTEA, IX* (17), 67-86.

McAdams, J. (1998). *Premiar el desempeño*. Diaz de Santos.

Morales, F. (2021). *El economista*. El economista.

<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Largas-jornadas-y-sobrecargas-de-trabajo-provocan-750000-muertes-cada-ano-20210916-0043.html>

Nelson, B. (2000). Reconocimientos sin coste. In G. 2000 (Ed), *1001 formas de recompensar a los empleados* (p. 17). Copyright.

O'Donnell, K. (2023). *Empuls Blog*. Emplus Blog.

<https://blog.empuls.io/es/employee-involvement/#best-employee-involvement-practices>

Padilla, F. GM. (2016). *Vision Industrial*. Vision Industrial.

<https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral: eje para la acción sindical*, 1st edition. OIT.
- Portafolio. (2023). *Portafolio*. Portafolio. Retrieved Mayo 1, 2023, from <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/detalles-del-foro-gptw-los-mejores-lugares-para-trabajar-en-america-latina-organizado-por-portafolio-586854>
- Rivas, H. CP. (2018). *Clima Organizacional, Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. UPSE.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administracion*. Pearson Education.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*, 13th edition. Pearson Education.
- Salcedo, I. & Romero, J. J. (2006). Cultura organizacional y gestion de la calidad en una empresa del estado Venezolano. *Revista Venezuela de Gerencia*, 11 (33), 74-82.
- Trejo, J. M. (2019). *Teoria de la innovacion organizacional*, 1st edition. Centro Universitario de Ciencias Economicas.
- Ury, W., Fisher, R., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin.
- Wolf, R. & Nagy, J. (s.f) *Community Tool Box*. Community Tool Box. <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/proveer-informacion-y-destacar-habilidades/resolucion-de-conflicto/principal>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA ORDINAL
CARGA LABORAL	La carga laboral se trata de un conjunto de tareas que deben llevarse a cabo y que requieren tanto el funcionamiento físico como mental en simultáneo. Ambos aspectos trabajan de manera conjunta para demostrar el desempeño necesario para completar la actividad en cuestión.	Se evaluará a través de la encuesta elaborada por Nieto (2019), adoptado por el mismo.	Relaciones Interpersonales	Iniciativa	19,20,21	Baja de 13 a 30	Totalmente Desacuerdo (1)
				Asignación de tareas	22,23	Media de 31 a 47	
			Presión laboral	Carga física	15,16,17,18	Alta 48 a 65	
				Carga mental	11,12,13,14		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Se refiere al clima organizacional el ambiente organizacional se refiere al entorno específico dentro de una organización, el cual es influenciado y percibido por cada individuo en función de las condiciones presentes en su interacción social y en la estructura de la organización. Este ambiente se caracteriza por una serie de variables como los objetivos, la motivación, el liderazgo, el control, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y la cooperación. Estas variables guían las creencias, percepciones, nivel de participación y actitud de los individuos, lo cual a su vez influye en su comportamiento, satisfacción laboral y eficiencia en el trabajo.	Se evaluará a través de la encuesta elaborada por la Organización Panamericana para la salud (OPS,2006) y Pérez (2011), se adaptó posteriormente por Robles (2017).	Motivación	Reconocimiento laboral	4,5,6	Baja de 10 a 23	Desacuerdo (2)
			Liderazgo	Solución de conflicto	1,2,3	Media de 24 a 36	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)
			Participación	Compromiso	7,8,9,10	Alta de 37 a 50	De acuerdo (4)

Anexo 2: Encuesta

ENCUESTA

Te invitamos a participar en esta encuesta diseñada para medir dos aspectos críticos del entorno laboral: la carga de trabajo y el clima organizacional expresando lo que sientes y piensas con toda sinceridad y franqueza sobre cada una de las preguntas de este cuestionario. No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas y no se registrará tu nombre o algún dato que pueda identificarte; las respuestas se procesarán en grupo y su manejo será absolutamente CONFIDENCIAL.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" en la opción de cada una de las afirmaciones propuestas, según lo que usted percibe:

TD Totalmente desacuerdo (1)	D Desacuerdo (2)	NAD Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	A De acuerdo (4)	TA Totalmente de acuerdo (5)
---------------------------------------	------------------------	---	------------------------	---------------------------------------

1. Cuando surge un problema, tratamos de solucionarlo en el menor tiempo posible.					
2. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros siempre son sinceras.					
3. Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.					
4. Se premia a los servidores que hagan bien su trabajo.					
5. Los gerentes y jefes reconocen tu aporte en la gestión.					
6. La dedicación en la institución merece reconocimientos.					
7. En la práctica, los miembros de la institución rara vez logran sus objetivos.					
8. Cuando hay un reto para la institución, sólo participan algunas personas activamente en la solución.					
9. Cada servidor realiza sus labores, sin necesidad de recibir ayuda de los demás miembros.					
10. El espíritu del equipo en esta institución es bueno.					
11. La información que recibe es de fácil entendimiento.					
12. El cansancio que le produce su trabajo es elevado.					
13. La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.					
14. En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.					
15. Su trabajo le permita alternar las posiciones de pie y sentado.					

16. Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.					
17. El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado.					
18. Su trabajo le permite realizar alguna pausa.					
19. Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.					
20. Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo.					
21. Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.					
22. En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.					
23. En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva.					