



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
LA CARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS  
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COSMÉTICA

PRESENTA:

CINDY TATIANA ROJAS LOPEZ, 100111780; FRANCY ALEJANDRA GIL  
MANRIQUE, 100218836; MARIEN YINITH SANCHEZ BETANCOURTH, 1821981602;  
PAOLA ANDREA GONZALEZ GONZALEZ 100209693; PAULA ANDREA GARCIA  
BELTRAN COD: 100218767

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE 2021.

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción. ....	1
Descripción del contexto general del tema. ....	3
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta de investigación. ....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos. ....	4
Justificación. ....	5
Capítulo 2. Marco de referencia.....	6
Marco conceptual.....	6
Bienestar y satisfacción laboral ,. ....	6
Marco teórico. ....	8
Teoría de las demandas y recursos laborales DRL. ....	8
Marco Empírico. ....	10
Capítulo 3. Metodología. ....	12
Tipo y diseño de investigación. ....	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos. ....	13
Estrategia del análisis de datos. ....	13
Consideraciones éticas.....	14
Capítulo 4. Resultados. ....	15
Discusión.....	18
Conclusiones.....	19
Limitaciones.....	20
Recomendaciones. ....	20
Referencias bibliográficas.....	21
Anexos. ....	23

## **Resumen.**

La carga laboral es un problema socio-productivo evidente en cualquier compañía, en este caso en la organización Scalpi S.A, puesto que el desempeño laboral es una variable notable, en la que se logran identificar las competencias de cada uno de los colaboradores y como está repercutiendo en el cumplimiento de metas. El objetivo de este proyecto es identificar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño de los trabajadores, para este se utilizó un tipo de estudio cuantitativo y se aplicó una encuesta tipo escala Likert a 10 colaboradores del área administrativa, de los cuales el 70% son mujeres y un 30% son hombres. Se identificó que los colaboradores están frecuentemente desempeñando tareas que no están bajo su responsabilidad, motivo por el cual se refieren a tener carga laboral lo que les está causando estrés laboral y poca calidad de vida. Adicionalmente se llegó a la conclusión de que esta carga laboral hace que los trabajadores tengan que trabajar horarios adicionales y no recibir ningún tipo de incentivo que genera motivación.

**Palabras clave:** Bienestar y satisfacción laboral, Carga laboral, calidad de vida, Desempeño laboral, estrés laboral.

## **Capítulo 1. Introducción.**

### **Descripción del contexto general del tema.**

La carga laboral es ese conjunto de exigencias tanto físicas como psicológicas que pueden afectar a la persona en su puesto de trabajo, todo esto sujeto y sometido igualmente a un periodo de tiempo determinado que está relacionado directamente con el rendimiento, y por ende considerado como un factor de riesgo psicosocial, por esto mismo se hace importante identificar las condiciones laborales, el tipo de trabajo y tarea específica que puede afectar la salud mental de un trabajador.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los factores psicosociales son complejos y difíciles de entender, pues constituyen la unión de percepciones y experiencias de un trabajador y abarca muchos temas, en este mismo orden la OIT identifica una serie de riesgos en los que se incluye la carga laboral, entre otros, y enfatiza en cómo estos pueden afectar de forma negativa o positiva. En conclusión,

como estos dependiendo de la estructura organizacional, el liderazgo, la cultura corporativa, clima laboral, diseño de puesto, entre otros puede afectar al trabajador (Uribe, 2015, p 43).

En estudios realizados por la Unión Europea los riesgos Psicosociales son muy importantes, ya que generan un costo económico y social muy alto, y según la quinta encuesta europea sobre condiciones de trabajo reflejó que “alrededor del 60 % de los trabajadores encuestados manifestaron problemas que están directamente relacionados con la carga laboral”. (Gil, 2012). En cuanto a la legislación colombiana y la revisión literaria realizada se identificaron una serie de normas como es la resolución 2646 de 2008 que establecen y garantizan el ejercicio y pleno derecho a la salud mental de los trabajadores, la promoción y prevención de enfermedades de tipo laboral y otros en las que se establecen disposiciones para la identificación, evaluación y monitoreo de factores psicosociales en el trabajo, y otras en las cuales se dan una serie de pautas sobre factores psicosociales en general.

Partiendo de lo anterior, se evidencia que la normatividad actual en cuanto a la carga laboral se ha ido gestando a lo largo de la historia con múltiples reformas laborales que ha habido a lo largo del mundo, terminando finalmente en la normatividad del código sustantivo del trabajo, pero el mismo no es perfecto, viéndose que la normatividad nacional además de esto, se ha pautado por una historia llena de revoluciones en contra de la explotación laboral, dando finalmente normativas sobre salud laboral, y aun así, la normatividad actual se queda corta en cuanto a lo que compete a la prevención de problemas psicológicos y sociales asociados al trabajo.

### **Planteamiento del problema**

La carga laboral es un problema socio-productivo evidente en cualquier compañía, en este caso en Scalpi S.A., siendo el desempeño laboral una variable notable, en la cual se reflejan las competencias altas o bajas de cada uno de los trabajadores y que del mismo modo repercuten en todas las metas y objetivos de la compañía.

Se conoce la problemática que originaron o iniciaron la sobrecarga laboral como lo son: la falta de organización, gestión del manejo del tiempo, falta de comunicación, gran parte de los procesos son obsoletos y actividades innecesarias que generan un doble reproceso y acumulación de otras tareas.

Se evidencia la designación de funciones adicionales de manera excesiva, desproporcionada y recurrente, en vez de ayudar al trabajador, lo que genera es una suspensión de sus funciones iniciales generando efectos negativos. Otro de los factores notables son los cambios apresurados o repentinos que provocan que se genere estrés y afecta la perspectiva de cada una de las actividades diarias a realizar.

La presencia de riesgos psicosociales genera falta de productividad generando rotación de personal muy frecuente, tales como ritmo de trabajo excesivo, monotonía, comunicación de la operación diaria.

Otro de los problemas, es la falta de recompensas como los reconocimientos, bonos, incentivos, apoyo con los demás compañeros y el apoyo del superior, todos estos problemas se encuentran atados a la falta de compromiso, afectando la cantidad y la calidad del trabajo.

Es esto, por lo que se ha tomado en cuenta cada problemática para llevarla de la mano con cada uno de los trabajadores, capacitándose, efectuando propuestas y estrategias para afrontar dicho problema.

**Pregunta de investigación.**

¿De qué manera influye la carga laboral en el desempeño de los empleados del área administrativa de la empresa Scalpi cosmética ubicada en Siberia Cundinamarca?

**Objetivo general.**

Identificar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño de los empleados del área administrativa de la empresa Scalpi cosmética ubicada en Siberia Cundinamarca.

**Objetivos específicos.**

- Identificar los posibles factores que generan la carga laboral.
- Detectar los efectos que puede ocasionar la carga laboral en los empleados.
- Mencionar los efectos que genera la carga laboral frente al desempeño de los empleados del área administrativa de la empresa Scalpi cosmética

**Justificación.**

Frente a la situación que se está evidenciando en el bajo rendimiento de productividad y rotación del personal en el área administrativa, comprendiendo que al escuchar a los colaboradores se trata de una carga laboral, por ende, es de gran importancia identificar los factores que están generando el volumen de trabajo, y a su vez una posible desmotivación en el rendimiento de las labores a ejecutar lo que está afectando el bienestar laboral dentro de la organización.

Este proyecto de investigación está apoyado en estudios y artículos enfocados en la carga laboral y la productividad, ya que el término de carga laboral es común en las organizaciones a nivel mundial, y debido a esto ha generado un gran interés en exponer esta problemática y detectar como el volumen de la carga laboral puede

afectar el rendimiento y productividad de un empleado, enfocado a una población puntual como lo es el área administrativa de la empresa Scalpi cosmética, ubicada en Siberia Cundinamarca en la cual se busca identificar esos factores que posiblemente están afectando el rendimiento laboral.

El enfoque de la investigación es identificar la carga laboral en los colaboradores de la compañía Scalpi cosmética, con el fin de mejorar el bienestar y clima laboral; dando como foco principal mejoría en el rendimiento y mayor gusto por la labor que desempeñan los colaboradores. Así se logra mediante la identificación de lo que genera un volumen de trabajo alto como afecta y cómo se logra minimizar y la necesidad de llevar el mayor control posible para que esto se disminuya y no afecte las labores.

Actualmente Colombia no es la excepción, en la identificación de carga laboral en las empresas, es por esto que las entidades como ministerio de trabajo que protegen a la población trabajadora buscan estrategias para mejorar la calidad y ámbito laboral disminuyendo el horario laboral incentivando el buen clima en el cual se brinden espacios para los colaboradores.

Por tal razón con este proyecto, se busca contribuir en especial al área de Psicología Organizacional y a la empresa Scalpi Cosmética una fuente documental basada en investigaciones, estudios, que ayuden a identificar los factores puntuales que afectan el desempeño laboral por posibles causas de carga laboral de los trabajadores de la organización, en este caso de Scalpi Cosméticos, teniendo en cuenta que actualmente la motivación en los colaboradores ha tomado gran importancia, pues

este es un factor positivo que genera un mejor desempeño laboral, y en el que los empleadores son los responsables de cubrir en pro de la empresa y trabajadores.

## **Capítulo 2. Marco de referencia.**

### **Marco conceptual.**

#### **Bienestar y satisfacción laboral**

Para mantener un bienestar laboral dentro de las organizaciones, es indispensable manejar la posibilidad de que los trabajadores puedan demostrar sus habilidades frente a las labores desempeñadas manejar como equipo de trabajo. Garrosa y Carmona (2011) afirman la solución de problemas mantenimiento una comunicación constante para el bienestar del trabajador, el equipo de trabajo y toda la organización sintiendo satisfacción y teniendo como resultado un excelente rendimiento laboral.

#### **Carga laboral**

En el horario laboral las personas están sometidas a distintos requerimientos físicos, emocionales, esfuerzos fisiológicos los cuales se relacionan frente a la postura, como también la actividad cognoscitiva lo que implica tiempo para realizar sus labores, concentración, minuciosidad y principalmente exigencia en la rapidez. Cabrera Báez (2020) plantea de cumplir con las tareas propuestas lo que genera también una carga psíquica o emocional de acuerdo con las exigencias de la realización de los procesos y las condiciones en las cuales deba realizar sus funciones.

### **Calidad de vida**

Se puede entender como un sinónimo de satisfacción personal y laboral, que un colaborador debe tener dentro y fuera de su lugar de trabajo lo cual va encaminado principalmente por la forma de trabajar en la organización en la cual esté presentando su labor y las actividades que la misma realice para mantener satisfecho a sus colaboradores, puesto que la calidad de vida debe ser una balanza tanto en lo personal como lo laboral que si en alguna de estas partes está inestable no tendría una calidad de vida acorde (Urzúa et al., 2012)

### **Desempeño laboral**

Por medio del desempeño laboral los trabajadores pueden demostrar las competencias que alcanzan, las cuales contribuyen a los resultados positivos de acuerdo con las exigencias y la productividad del trabajador generando un alto rendimiento dentro de sus labores, lo que genera tener siempre un enfoque positivo de acuerdo con los objetivos planteados inicialmente (Pedraza et al., 2010).

### **Estrés laboral**

Como bien se sabe el estrés laboral es una de las principales enfermedades ocupacionales generadas dentro de las empresas, este se puede relacionar como un síndrome frente a reacciones del organismo en momentos abrumadores, que generan impotencia en el ser humano y por ende se empiezan a reflejar inconsistencias físicas y mentales en las personas como tensiones musculares, depresión, agotamiento en el trabajo lo cual desencadena el bajo rendimiento laboral. (Pérez Platan, 2019)

## **Marco teórico.**

### **Teoría de las Demandas y Recursos Laborales DRL**

Esta teoría está enfocada en la comprensión del bienestar de los trabajadores, así como pronosticar y explicar de los mismos. Según Bakker y Damerouti (2013) esta Teoría se divide en temas puntuales:

- **La Flexibilidad:** se le nombra así por la facilidad que tiene esta teoría en su aplicación en todos los ambientes laborales y en los diferentes escenarios de las organizaciones, se divide en dos categorías:
- **Las Demandas Laborales:** se describe el esfuerzo permanente para cumplir con la función y labor, con un desgaste físico y psicológico.

**Recursos Laborales:** hace referencia a los aspectos Psicológicos, físicos sociales y laborales. Que disminuyen la carga laboral, manteniendo estables los objetivos propuestos, estimulación y motivación del crecimiento laboral, profesional e intelectual.

- **Dos procesos el de deterioro de la salud y el motivacional:** a lo que refiere que la carga laboral genera una extenuación en la salud, por otra parte, la motivación es la que satisface las necesidades principales.

### **Teoría de la Motivación de Maslow**

Esta se basa en la jerarquía que se identifica en las necesidades principales que tiene el ser humano identificado por Maslow, las cuales son:

1. Las fisiológicas
2. Seguridad
3. Sociales

4. La estima

5. La Autoestima

Cuando el ser humano cubre las necesidades básicas y se siente satisfecho con estas, y emprende con el fin de escalar y satisfacer las necesidades más altas de la jerarquía. Araya y Pedreros (2013) plantean que al ir realizando y cumpliendo los objetivos propuestos evidenciando la recompensa que da el esfuerzo realizado en alguna, genera la motivación que da como resultado una muy buena productividad, pero si por el contrario se desvaloriza el esfuerzo la motivación es mínima y los resultados de productividad disminuyen.

### **Marco Empírico.**

En la investigación “la relación de sobrecarga laboral y desempeño de los trabajadores” tiene como objetivo identificar cual es la relación entre sobrecarga laboral y rendimiento realizado en el año 2014 en escuintla. Los datos fueron recolectados por una muestra de 25 empleados. Para identificar la variable de sobrecarga laboral, se aplicó el instrumento cuestionario de Karasek (1990), el cual mide en una escala de tipo Likert de 4 puntos que van de: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y completamente de acuerdo. El segundo instrumento fue un cuestionario de evaluación de desempeño en una escala de 4 puntos: siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Como resultado final se evidenció que existe una profunda autonomía en cuanto a la toma de decisiones, a pesar de que existen jefes de áreas que no toma esto como una directriz, por otro lado, se muestra que si existe un

apoyo continuo por parte los compañeros y jefes al momento de cualquier eventualidad.

Con base en los hallazgos se tomó la investigación la “afectación de la carga laboral en el desempeño de personal administrativo” realizado en el año 2013 en Guayaquil-Ecuador, como objetivo principal identificar el nivel de carga laboral, los factores que inciden en la carga laboral y la relación existente entre el desempeño de los colaboradores del área administrativa. Se recolectaron los datos con una muestra que incluyen hombre y mujeres, en total 31 personas de dicha compañía, del mismo modo con una muestra orientada a una investigación cualitativa con un alcance investigativo-descriptivo. El instrumento utilizado fue un cuestionario, en el cual se determinaron los siguientes criterios; ambiente laboral, carga laboral, condiciones físicas (estrés) y percepción de desempeño.

Los resultados de los análisis manifestaron que el 45% de los empleados a menudo se sienten de mal humor, mientras el 40% se sienten agotados físicamente y sólo un 15% se sientes satisfechos con su trabajo.

Mediante la investigación “la carga de trabajo y su relación con el desempeño laboral” relacionado en el año 2019 en Bogotá, se tiene como objetivo principal, determinar la relación de las cargas laborales frente al desempeño laboral, identificando características particulares de cada uno de los empleados y del mismo modo evidenciar una perspectiva sobre la satisfacción laboral; Dicha investigación es de tipo correlacional aplicada a una muestra de 73 empleados. se utilizó una encuesta de tipo cerrado como instrumento, con opción múltiple (escala de Likert – 7 opciones), aplicada de manera virtual. El resultado de dicha investigación concluyó que el

cansancio físico generado por la jornada laboral incide en la satisfacción laboral del trabajador, por último, el cansancio mental puede afectar el ambiente laboral.

El presente estudio denominado “satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombiana industriales y de servicios”. Realizada en 2014 en Colombia. La muestra fue 731 empleados de las diferentes ciudades.

El instrumento utilizado para determinar los hallazgos El CPs fue evaluado con la Escala de Desarrollo Psicológico (EDEPSI) (Sanín, 2010), de escala tipo Likert de 6 opciones, siendo 6 completamente de acuerdo y 1 completamente en desacuerdo.

Los resultados revelan que el nivel de satisfacción laboral se asocia al cumplimiento de normas y el desempeño extra-rol, mostrando que las personas abiertas que exploran el cambio y actúan de manera positiva, aprovechan cada oportunidad, de igual manera muestra que las empresas interesadas en mejorar la satisfacción laboral del personal reducen los efectos negativos como lo son; rotación, quejas, ausentismo, etc.

En esta investigación descriptiva realizada en el año 2017 el municipio de Orito en el departamento de Putumayo, “Sobrecarga laboral en los conductores de la empresa Transdepét & carga Ltda.” (Bastos et., al 2017). En el cual el objetivo general es los procesos de mejora en la salud ocupacional, de los conductores de la empresa ya que es una problemática existente en ellos. para obtener los datos se implementó un instrumento, el enfoque es cualitativo y cuantitativo, el análisis de la observación y encuesta realizada a la muestra de 10 conductores, los cuales participaron de forma activa, en los resultados obtenidos. se evidencio la falta de desarrollo e

implementación de un plan de bienestar e interacción de parte del area de SST en temas de cuidado y bienestar.

### **Capítulo 3. Metodología.**

#### **Tipo y diseño de investigación.**

La presente investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo, ya que en esta se recogen y analizan datos numéricos sobre variables (Pérez, G.2002), acompañado de un diseño de investigación de tipo descriptivo, ya que está enfocada en describir características de un conjunto de sujetos o áreas de interés (Monje, C.2011), como en este caso los empleados del área administrativa de la empresa Scalpi ubicada en el municipio de Siberia Cundinamarca.

#### **Participantes.**

La población es el conjunto de personas u objeto de los que se desea conocer algo en una investigación (López, P.2004) Scalpi que es la empresa a investigar, cuenta con 190 empleados de los cuales 10 son del área administrativa; el estudio a realizar será solo con el personal administrativo de la empresa, que será la muestra, la cual se define como el subconjunto o parte de la población que hará parte de la investigación (López, P.2004), de los cuales el 70% son mujeres y el 30% restante hombres, además un 60% es perteneciente al estrato 2 y un 40% de ellos indican ser solteros. Scalpi Cosmética está ubicada en el km 1 vía Siberia Cundinamarca por lo cual en su mayoría los empleados son todas personas que residen en sus alrededores, Funza, Mosquera y Madrid.

La presente investigación presenta un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que en esta técnica de muestreo se establecen unos pocos criterios por parte de los

investigadores y se escoge al azar a los miembros de una población. (Otzen, T & Manterola, C. Técnicas de muestreo a una población a estudio.2017)

### **Instrumentos de recolección de datos.**

El proceso de recolección de datos que se realizó en este proyecto de investigación se lleva a cabo mediante una encuesta, escala tipo Likert, consta de nueve (9) preguntas con 5 opciones de respuesta, la cual se realizó por medio de la herramienta google Forms para encuestas. Tomando como base la contingencia a nivel mundial y confinamiento ordenado por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19 donde se debe evitar al máximo el contacto con otras personas.

El instrumento está diseñado en tres bloques, los cuales están divididos en funciones y responsabilidades, líder del proceso y por último equipo de trabajo. Al inicio de esta encuesta se da claridad del propósito de la investigación y se solicita la colaboración y aprobación voluntaria de la población participante, en el cual las personas autorizan la recolección de información personal tal como lo estipula la ley 1581 del 2012.

### **Estrategia del análisis de datos.**

Para la recolección de datos y análisis de estos, se tendrá en cuenta todas las validaciones y consideraciones necesarias por medio del programa de Excel, este mismo nos permitirá de forma fácil, concreta y segura recolectar la información teniendo en cuenta el propósito de esta investigación, ya que él mismo nos permite realizar la tabulación y análisis de resultados.

### **Consideraciones éticas.**

En el presente proyecto vamos a tener en cuenta la Ley 1090 de 2006, en la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se establece el correspondiente Código Deontológico y Bioético y otras pautas. En ella encontramos disposiciones referentes a la confiabilidad, el uso del consentimiento y la garantía de bienestar de los participantes, ya que en los artículos 2, 25,26, 28,29, 31, 36 y 52 de esta ley, se establecen disposiciones que garantizan a las personas la confidencialidad de la información obtenida durante una investigación. (Ley 1090 DE 2006, 2006).

De acuerdo con esto las personas decidieran libre y voluntariamente si deseaban o no participar. Toda la información recolectada es confidencial, cumpliendo los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Adicionalmente, el proyecto fue evaluado por un profesional en psicología quien identificó los aspectos que se deben conservar antes, durante y posterior a la aplicación de los instrumentos, con el fin de preservar la integridad de las personas encuestadas.

De igual forma es importante resaltar la Resolución 8430 de 1993 en la cual se establecen normas referentes a la investigación científica de la salud, por lo cual en el art. 5 se especifica que en toda investigación en seres humanos deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad, y la protección de sus derechos y bienestar, en el art. 6 sección E nos enfatiza sobre el uso del consentimiento informado indicando que este debe estar firmado por el sujeto de investigación o su representante legal. (Resolución 8430 de 1993, 1993)

#### **Capítulo 4. Resultados.**

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, en la cual se tuvo como objetivo general identificar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño de los empleados del área administrativa de la empresa Scalpi, llevada a cabo con 10 participantes, aplicada mediante el método de investigación y recopilación de datos por medio de una encuesta, escala tipo Likert y obteniendo la suficiente información que soporte el resultado final de la investigación.

##### *Frecuencia de Tareas No Asignadas*

En este apartado, se identifica que el 50% de la población responde que frecuentemente realizan tareas que no están asignadas en sus funciones y responsabilidades, ni están acordes a su perfil de cargo, otro 30% responde que ocasionalmente realizan actividades que no están bajo su responsabilidad.

##### *Variable de Desempeño Laboral*

El desempeño laboral en la empresa Scalpi se percibe como un factor negativo, por parte de los encuestados, que impide que la misma alcance óptimos niveles de ejecución de las tareas diarias, un 40% responden que es frecuentemente, el otro 40% ocasionalmente y el 20 % muy frecuentemente.

### *Nivel de Estrés*

En este aspecto los resultados indican que el 50% manifiesta que muy frecuentemente el estrés es generado por las actividades que desempeñan diariamente, al igual que el otro 50% responden que frecuentemente. Dado a los resultados el nivel de estrés de los colaboradores es muy elevado lo cual repercute y representa costos y pérdidas financieras para la compañía.

### *Tareas que Sobrecargan su Labor*

Un 40% respondió que muy frecuentemente se le asignan tareas que cargan su labor, mientras otro 40% que frecuentemente realizan tareas que le generan carga laboral adicional y un 20 % raramente. En definitiva, el nivel de carga laboral es elevado y entorpece la productividad, la salud mental y física de los colaboradores.

### *Tiempo Adicional Laborado*

El 50% indica que labora más del horario estipulado, otro 20 % frecuentemente, al igual que el 20% raramente y el porcentaje más bajo 10% ocasionalmente. Teniendo en cuenta el horario laboral estipulado por ley.

### *Dimensión de la Motivación Laboral*

Un 50 % de los trabajadores considera que raramente son motivados por el cumplimiento de metas, mientras que otro 40% considera que ocasionalmente se encuentran motivados y un 10% responden no ser motivados por dichas actividades.

### *Realiza Actividades que no están bajo su Responsabilidad*

El 50 % manifestó que frecuentemente realiza actividades que no están bajo su responsabilidad, un 40 % ocasionalmente y un 10 % muy frecuentemente. Dichas funciones adicionales no permiten que se cumplan con las tareas propias del cargo.

#### *Exposición al Acoso Laboral por partes de los Compañeros*

Un 40% responde que frecuentemente está expuesto al acoso laboral por parte de sus compañeros, un 30 % nunca se ha visto involucrado en dicha actividad, un 20 % raramente y un 10 % ocasionalmente. Indicando que se perciben conductas de acoso laboral dentro del area.

#### *Trato entre Compañeros*

Un 40% respondió que raramente observa que el trato que se le da no tiene algún tipo de privilegio, otro 30% refiere que frecuentemente se percibe un comportamiento de privilegio en el area y el 10% restante no lo ha percibido.

### **Discusión.**

Según la información recogida por medio de los resultados y según la teoría investigada se evidencia cómo influye la carga laboral sobre los empleados del área administrativa de Scalpi Cosmética, lo cual indica que en su gran mayoría expresan que frecuentemente están desempeñando tareas que no son las que debería desempeñar según su cargo, motivo por el cual tampoco se muestra una respuesta insatisfactoria en cuanto el resultado de su propio trabajo; la motivación según la pirámide de las necesidades de Maslow, es la herramienta que nos impulsa según el cumplimiento de nuestras necesidades a ser mejores cada vez, pero al verse esta parte afectada

claramente, no se lograra el cumplimiento de objetivos por parte del trabajador y mucho menos de la compañía.

Adicionalmente, el cansancio laboral es un factor negativo en el desempeño de las actividades laborales, y es claramente expresado en los resultados de la encuesta, en la cual se puede evidenciar claramente como los trabajadores expresan pasar más del tiempo del que por ley deben laborar, siendo esto un claro ejemplo del desgaste físico y mental que se está ejerciendo en los trabajadores, como se muestra también en la investigación realizada en Bogotá en 2019 “la carga de trabajo y su relación con el desempeño laboral” en la cual se concluye también como el cansancio físico y mental generado por las jornadas laborales inciden fuertemente en la satisfacción laboral y siendo este también un factor que afecta el ambiente laboral.

### **Conclusiones**

La carga laboral influye considerablemente en el desempeño de los trabajadores de la empresa Scalpi, teniendo en cuenta que las tareas que deben realizar no son netamente de su cargo lo que genera un estrés diario y presión para cumplir con sus labores lo que implica que requieran dedicar tiempo adicional y aun así no cumplan con la entrega oportuna de sus funciones.

Los principales factores que generan la carga laboral es realizar tareas adicionales al cargo, trabajar tiempo adicional del horario laboral, no recibir motivación.

Se identificó que el estrés es un efecto generado de la carga laboral diaria, lo que implica trabajar indispuestos al realizar sus labores, generando así que no se realicen sus tareas a tiempo y de manera correcta.

### **Limitaciones.**

Las limitaciones que se evidenciaron dentro del proyecto de investigación son:

Por el estado de pandemia en el que se encuentra Colombia a causa del Covid 19, todo el proceso de la implementación en el proyecto se realizó de manera virtual y no fue posible la interacción presencial con los trabajadores, lo que hizo restrictivo la recolección de datos para la investigación.

Debido al pico de trabajo, presente en la organización en el momento de aplicar el instrumento, no todos los trabajadores que hacen parte de la muestra podían asistir en los espacios dispuestos para contestar el test dilatando el análisis de los datos y los resultados.

Los trabajadores se presentaban evasivos para responder la entrevista, pues creían que las respuestas que dieran afectarían la situación laboral con la organización, a lo cual el equipo de trabajo del proyecto de investigación tuvo que realizar la claridad y dar un parte de tranquilidad a los empleados

### **Recomendaciones.**

Validar los perfiles de cargo con sus respectivas funciones y responsabilidades, con el fin de identificar que funciones están siendo asignadas a cada uno de los colaboradores de acuerdo con el cargo que están desempeñando.

Hacer un estudio de tiempos y movimientos, para identificar porque razón no se cumple con los objetivos en el horario laboral y porque razón se están llevando a cabo tareas adicionales a sus funciones iniciales.

Elaborar un plan anual de bienestar que esté enfocado en realizar actividades de descarga de estrés para los colaboradores y generación de un clima laboral adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias.

Planear y ejecutar un plan de capacitación en el que se tengan en cuenta actividades a cerca de “control de estrés laboral y de planeación y ejecución de tareas por prioridades”.

### Referencias bibliográficas

Araya, L. Pedreros, M. (2013) Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Revista de Ciencias Sociales. vol. IV, pp. 45-61. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/>

Bakker, A. Damerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales Job demands-resources model. Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones. Vol.29. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622013000300003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003)

BBC NEWS MUNDO. (2018). Los países del mundo en los que se trabaja más horas (y los dos primeros son de América Latina). Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/institucional-43872427>

Cabrera, A. (2020). Ministerio de trabajo. Recuperado 6 de noviembre de 2021, Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/61040102/1.+proyecto+de++Resolucio%CC%81n+Prevencio%CC%81n+Carga+F%C3%ADsica.pdf/26c5c9af-da98-3b1b-98f9-07d4d3d7cdf4?t=1595448148278>

Campos, D. Díaz, O. (2003). Motivación Humana. pp. 45-61. Recuperado de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/psi/wp-content/uploads/2021/05/Unidad2.2.pdf.php>

Cuevas, A. (2019). La realidad de la carga laboral mental como factor de riesgo psicosocial en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué: [Tesis de grado, Universidad EAN] Repository EAN. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9730/CuevasAngelica2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Darmont, L. Pino, A, (2016). Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620820/Tesis%20UPC%20-%20Marina%20Hirota%20-%20Anyilo%20Pino%2012\\_08\\_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620820/Tesis%20UPC%20-%20Marina%20Hirota%20-%20Anyilo%20Pino%2012_08_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garrosa, E., & Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 224–238. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s0465-546x2011000500014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s0465-546x2011000500014&script=sci_arttext&tlng=pt)

Gil, Pedro. (2012) Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Scielo. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012)

Ley 1090 de 2006( 6 de 9 de 2006) recuperado de:

[https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos\\_de\\_usuario/Documentos/Documentos\\_Investigacion/Docs\\_Comite\\_Etica/Ley\\_1090\\_2006\\_-\\_Psicologia\\_unisabana.pdf](https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf)

Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cualitativa y cuantitativa.

Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Otzen, T. & Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población estudio. Int. J. Morphol .Recuperado de:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010, septiembre). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. SCIELO. Recuperado 29 de noviembre de 2021, de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Pérez, G. (2002) Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. II técnicas y análisis de datos. Recuperado de:

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci%c3%b3n%20cualitativa.pdf>

Pérez, P. J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Recuperado 4 de noviembre de 2021, Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)

Pino Cárdenas, A. (2016). Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño (Doctoral dissertation, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10757/620820>

Resolución 8430 de 1993 recuperado de.  
[https://www.redjurista.com/Documents/resolucio:n\\_8430\\_de\\_1993.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/resolucio:n_8430_de_1993.aspx#/)

Rivera, A. B (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores [ trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional. Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence>

Safetya. (2020). Normas Técnicas Colombianas en SST. Recuperado de:  
<https://safetya.co/normas-tecnicas-colombianas-en-sst/>

Uribe, J. F. (2015) Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales. El Manual Moderno. Recuperado de: [https://www-ebooks7-24.com.loginbiblio.poligran.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=275](https://www-ebooks7-24.com/loginbiblio.poligran.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=275)

Urzúa M, A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61–71. Recuperado de :  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-48082012000100006](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082012000100006)

### Anexos.

#### Anexos. 1

Tabla 1. *Perfil socioeconómico. Descripción de los empleados del área administrativa de Scalpi Cosmética sucursal Siberia Cundinamarca.*

Sexo	Edad	Estrato socioeconómico	Estado civil	Cargo desempeñado
Femenino	29 años	2	Soltera	Aux. de contratación
Femenino	30 años	2	Soltera	Inspector siso
Femenino	48 años	2	Unión libre	Analista de nomina
Femenino	49 años	3	Separada	Coordinadora de Oficina
Femenino	24 años	2	Soltera	Analista de RRHH y Bienestar

Femenino	52	5	Casada	Gerente Regional
	años			
Femenino	49	3	Viuda	Supervisora
	años			
Masculino	36	2	Unión	Jefe de Operaciones
	años		libre	
Masculino	24	2	Soltero	Inspector ambiental
	años			
Masculino	27	4	Unión	Ingeniero de Producción
	años		libre	

**Total 10 participantes**

---

## Anexo 2. Consentimiento Informado

	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 3

### INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**Título del estudio:** LA CARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA  
COSMÉTICA

#### Investigadores:

CINDY TATIANA ROJAS LOPEZ  
FRANCY ALEJANDRA GIL MANRIQUE  
MARIEN YINITH SANCHEZ BETANCOURTH  
PAOLA ANDREA GONZALEZ GONZALEZ  
PAULA ANDREA GARCIA BELTRAN

#### Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Scalpi cosmética. El objetivo general de el Plan de Mejora es identificar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño de los empleados del área administrativa.

#### Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

#### Posibles riesgos

 <b>POLI</b> <small>POLITÉCNICO GRACOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</small>	<small>MIEMBRO DE LA RED</small> <b>ILUMNO</b>	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	
		<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
		<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>2 DE 3</b>

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

#### **Participación voluntaria / Retiro del estudio**

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

#### **Declaración de Consentimiento Informado**

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gracolombiano, denominada **“LA CARGA LABORAL Y SU INFLIENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LOS EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA”**, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

### Anexo 3.

#### Encuesta Carga Laboral


[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScFA8kNSetGZGygt\\_1EzEZ4GuQsvPT8zbHDx1cTx\\_ky5-r8Ag/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScFA8kNSetGZGygt_1EzEZ4GuQsvPT8zbHDx1cTx_ky5-r8Ag/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

## Medición Carga Laboral

Estimado colaborador. De manera atenta solicitamos de su colaboración diligenciando el siguiente formulario que tiene como fin medir el nivel de carga laboral. Es necesario contar con respuestas reales con el fin de que los resultados sean el reflejo de la medición de su carga laboral.

A continuación encontrara (3) bloques los cuales corresponden al grupo de preguntas que se llevaran a cabo en cada uno de ellos.

Con el fin de tener cumplimiento a nivel confidencial es necesario diligenciar el consentimiento informado antes de llevar a cabo la siguiente encuesta.

rojastatiana2014@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 

**\*Obligatorio**

Correo electrónico \*

Tu dirección de correo electrónico

<b>Nombre Completo *</b>	
Tu respuesta _____	
<b>Cargo *</b>	
Tu respuesta _____	
<b>Edad *</b>	
Tu respuesta _____	
<b>Siguiente</b>	<b>Borrar formulario</b>

### Funciones y Responsabilidades

Responda de acuerdo a sus funciones y responsabilidades las siguientes preguntas.

¿Con qué frecuencia esta llevando a cabo tareas que no están asignadas en su manual de funciones? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Cumple con la ejecución de todas sus funciones y responsabilidades? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente

- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Las actividades que desempeña diariamente le han generado estrés? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

#### Líder del Proceso

Responda las siguientes preguntas referentes al líder de proceso o encargo de área.

¿Se le asignan tareas que sobrecargan su labor? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Con que frecuencia labora más de las horas estipuladas en su contrato laboral?

\*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Es motivado por el cumplimiento de metas y objetivos? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

### Equipo de Trabajo

Responda las siguientes preguntas relacionadas a su grupo de trabajo.

¿Ejecuta actividades que no están bajo su responsabilidad? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha estado involucrado en mobbing (acoso laboral) por parte de sus compañeros? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Percibe que el trato hacia sus compañeros tiene algún tipo de privilegio el cual usted no recibe? \*

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

#### Anexo 4.

#### Resultados

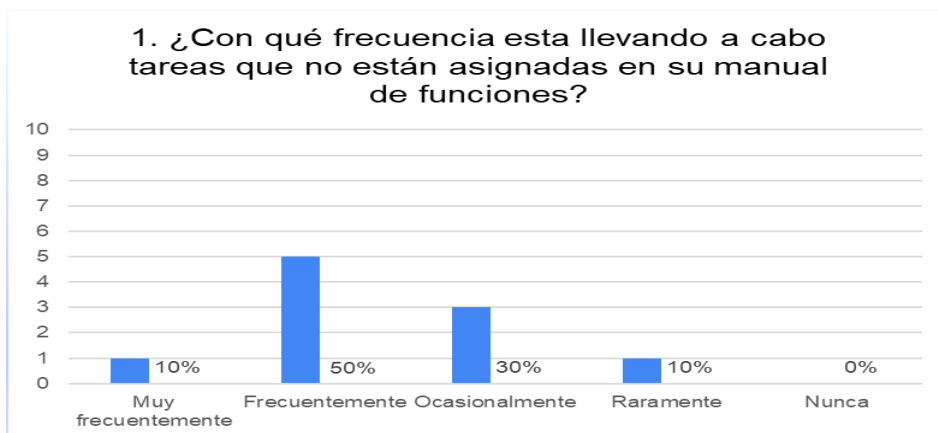
#### Figura 1

*Genero de los Encuestados*



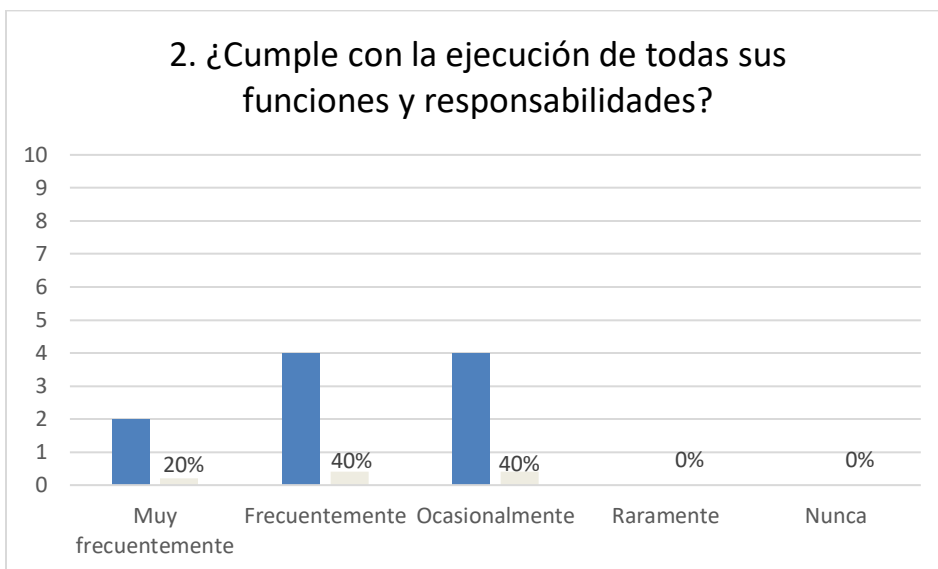
#### Figura 2

### *Frecuencia de Tareas No Asignadas*



**Figura 3**

### *Variable de Desempeño Laboral*



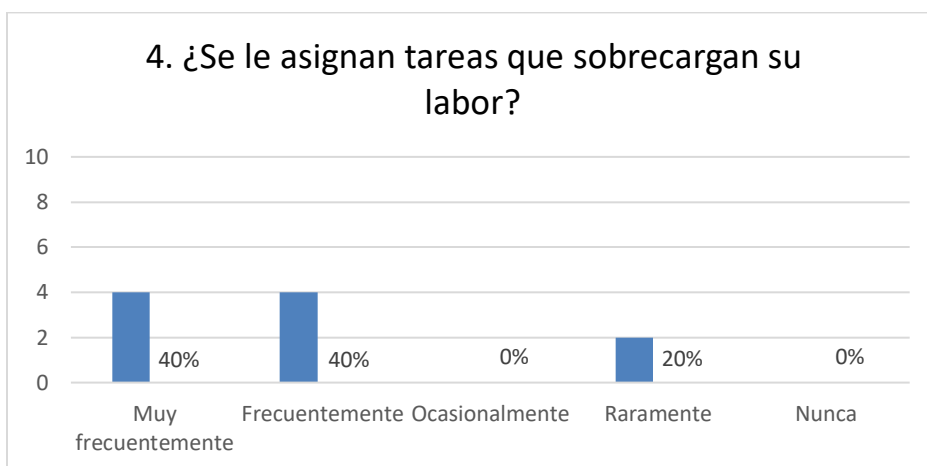
**Figura 4**

### *Nivel de Estrés*



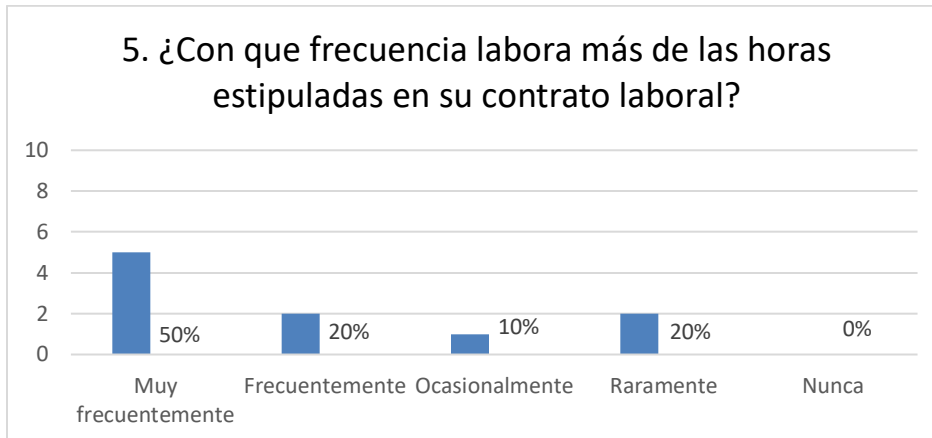
**Figura 5**

*Tareas que Sobre Cargan su Labor*



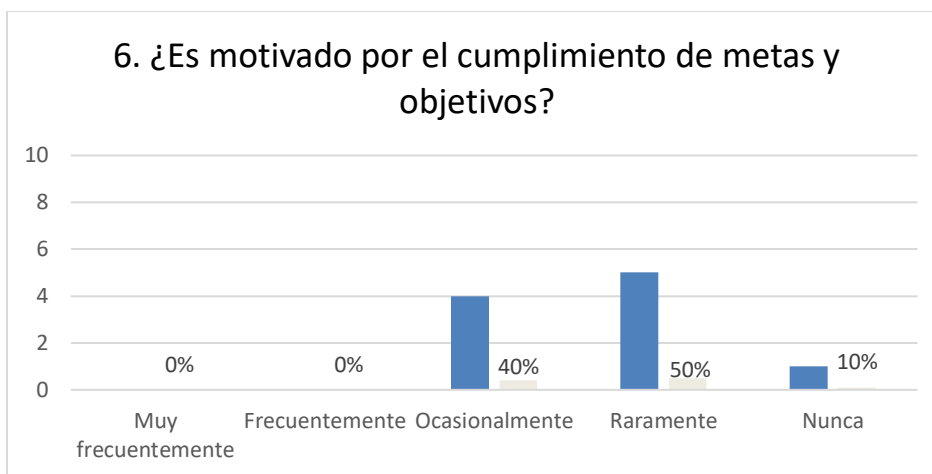
**Figura 6**

*Tiempo Adicional Laborado*



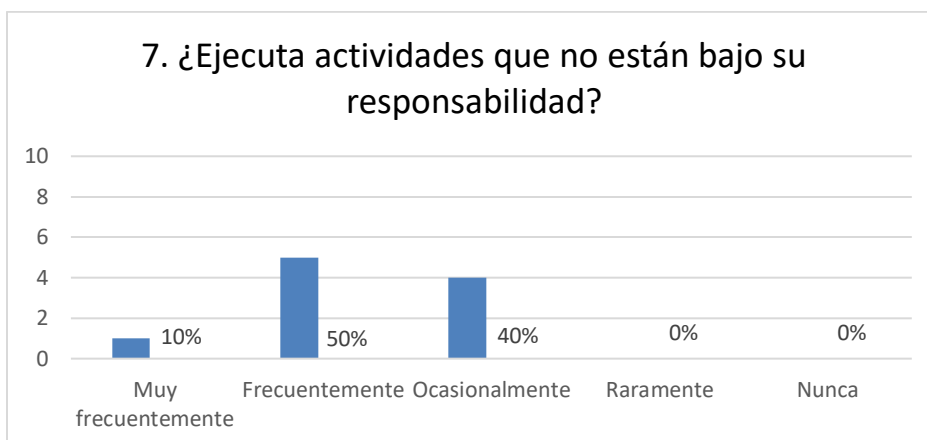
**Figura 7**

*Dimensión de la Motivación Laboral*



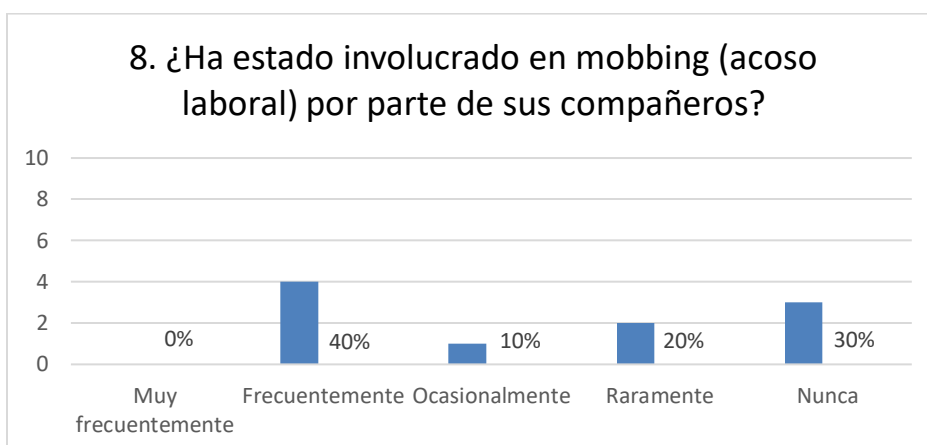
**Figura 8**

*Realiza Actividades que no están bajo su Responsabilidad*



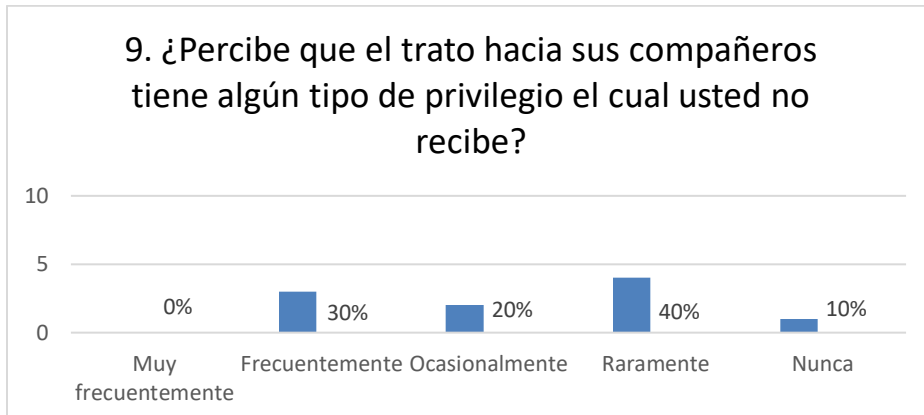
**Figura 9**

*Exposición al Acoso Laboral por partes de los Compañeros*



**Figura 10**

*Trato entre Compañeros*



**Producto Multimedia:** <https://youtu.be/x41rx-EE9Es>.