

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Tesis

Factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de  
la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Para otorgar el Título en Trabajo Social

Presentado por

Bachiller: Rafaela María Facho Jiménez

Asesora: Mg. Elva Luz Salinas Rojas

Lima - Perú

2021

### **Dedicatoria**

Mi presente tesis, está dedicada en primer lugar a Dios, gracias a él logre terminar mi carrera profesional, a mi hijo Jossias que estuvo conmigo en cada momento mientras observaba cada uno de mis pasos a seguir amando lo que hacía dentro de mi carrera profesional, a mi madre por la paciencia que ha tenido conmigo hasta el día de hoy por cada palabra de aliento que me da para ser siempre una mejor persona y demostrarme que nada es imposible, a mi padre aunque ausente en mi diario vivir, le doy las gracias por su tiempo brindado para darme la mano para seguir mis sueños.

### **Agradecimientos**

Quiero agradecerá Dios en primer lugar, por haber permitido concluir mi carrera todo lo que tengo ahora es por él, a mi hijo Jossias y a mis padres quienes me brindaron su apoyo cada día, a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y docentes que permitieron crecer profesionalmente inculcando valores, perfeccionando ser una excelente profesional,

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice .....	iv
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
CAPITULO I.....	13
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Marco Histórico .....	13
1.2. Bases teóricas .....	16
1.2.1. Factores Psicosociales.....	16
1.2.2. Desempeño Laboral .....	20
1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio .....	27
1.3.1. Antecedentes internacionales.....	27
1.3.2. Antecedentes nacionales .....	29
1.4. Marco Conceptual .....	32
CAPITULO II.....	34
EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES .....	34

2.1.	Planteamiento del problema.....	34
2.1.1.	Descripción de la realidad problemática.....	34
2.1.2.	Antecedentes Teóricos .....	37
2.1.3.	Definición del problema general y específicos.....	40
2.2.	Objetivos, delimitación y Justificación de la Investigación.....	41
2.2.1	Objetivo general y específico.....	41
2.2.2	Delimitación de estudio .....	42
2.2.3	Justificación e importancia del estudio .....	43
2.3.	Hipótesis, Variables y definición conceptual.....	45
2.3.1.	Supuestos teóricos.....	45
2.3.2.	Hipótesis general y específica.....	45
2.3.3.	Variables, definición operacional e indicadores .....	46
CAPITULO III .....		48
METODO, TECNICA E INSTRUMENTO.....		48
3.1.	Tipo de Investigación.....	48
3.2.	Diseño a utilizar .....	48
3.3.	Universo, población, muestra y muestreo .....	49
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	50
3.4.1.	Método Ista 21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ).....	50
3.4.2.	Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral .....	54
3.5.	Procesamiento de Datos .....	56

CAPITULO IV .....	57
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	57
4.1. Presentación de resultados .....	57
4.2. Contrastación de hipótesis .....	70
4.3. Discusión de los resultados .....	78
CAPITULO V .....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	82
5.1. Conclusiones .....	82
5.2. Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	85
ANEXOS .....	95
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	96
ANEXO 2. FICHA SOCIODEMOGRÁFICA .....	98
ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	99
ANEXO 4. INSTRUMENTO: MÉTODO ISTAS 21 VERSIÓN 1.5 - CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE (COPSOQ).....	100
ANEXO 5. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL ...	103
ANEXO 6. VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	105

## Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Operacionalización de variable e indicadores</i> .....	46
Tabla 2.	<i>Datos sociodemográficos de la muestra</i> .....	49
Tabla 3.	<i>Niveles y puntuaciones para el Riesgo Psicosocial</i> .....	52
Tabla 4.	<i>Niveles y puntuaciones para las dimensiones negativas del Riesgo Psicosocial</i>	52
Tabla 5.	<i>Escala de valores para el cálculo de la confiabilidad del instrumento</i> .....	53
Tabla 6.	<i>Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el Método Ista 21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)</i> .....	54
Tabla 7.	<i>Niveles y puntuaciones para el Desempeño Laboral</i> .....	55
Tabla 8.	<i>Niveles y puntuaciones para las dimensiones del Desempeño Laboral</i> .....	55
Tabla 9.	<i>Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral</i> .....	55
Tabla 10.	<i>Nivel del Total de Riesgo Psicosocial</i> .....	57
Tabla 11.	<i>Nivel de Exigencias Psicológicas del Riesgo psicosocial</i> .....	58
Tabla 12.	<i>Nivel de Trabajo Activo del Riesgo psicosocial</i> .....	59
Tabla 13.	<i>Nivel de Inseguridad del Riesgo psicosocial</i> .....	60
Tabla 14.	<i>Nivel de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo del Riesgo psicosocial</i> .....	61
Tabla 15.	<i>Nivel de Doble Presencia del Riesgo psicosocial</i> .....	62
Tabla 16.	<i>Nivel de Estima del Riesgo psicosocial</i> .....	63
Tabla 17.	<i>Nivel de Total de Desempeño Laboral</i> .....	64
Tabla 18.	<i>Nivel de Orientación de Resultados del Desempeño laboral</i> .....	65
Tabla 19.	<i>Nivel de Calidad del Desempeño laboral</i> .....	66

Tabla 20. Nivel de Relaciones Interpersonales del Desempeño laboral.....	67
Tabla 21. Nivel de Iniciativa del Desempeño laboral.....	68
Tabla 22. <i>Nivel de Trabajo en Equipo del Desempeño laboral</i> .....	69
Tabla 23. <i>Pruebas de normalidad</i> .....	70
Tabla 24. <i>Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman</i> .....	70
Tabla 25. <i>Prueba de Correlación de Rho de Spearman del Total del Riesgo Psicosocial y Total de Desempeño Laboral</i> .....	71
Tabla 26. <i>Prueba de Correlación de Rho de Spearman de las Exigencias Psicológicas y Total de Desempeño Laboral</i> .....	72
Tabla 27. <i>Prueba de Correlación de Rho de Spearman del Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo y Total de Desempeño Laboral</i> .....	73
Tabla 28. <i>Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la Inseguridad y Total de Desempeño Laboral</i> .....	74
Tabla 29. <i>Prueba de Correlación de Rho de Spearman del Apoyo Social / Calidad de Liderazgo y Total de Desempeño Laboral</i> .....	75
Tabla 30. <i>Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la Doble Presencia y Total de Desempeño Laboral</i> .....	76
Tabla 31. <i>Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la Estima y Total de Desempeño Laboral</i> .....	77



## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Nivel del Total de Riesgo Psicosocial .....	57
<i>Figura 2.</i> Nivel de Exigencias psicológicas del Riesgo psicosocial .....	58
<i>Figura 3.</i> Nivel de Trabajo Activo del Riesgo psicosocial .....	59
<i>Figura 4.</i> Nivel de Inseguridad del Riesgo psicosocial .....	60
<i>Figura 5.</i> Nivel de Apoyo social y calidad de liderazgo del Riesgo psicosocial .....	61
<i>Figura 6.</i> Nivel de Doble presencia del Riesgo psicosocial .....	62
<i>Figura 7.</i> Nivel de Estima del Riesgo psicosocial.....	63
<i>Figura 8.</i> Nivel de Total Desempeño Laboral.....	64
<i>Figura 9.</i> Nivel de Orientación de resultados del Desempeño laboral.....	65
<i>Figura 10.</i> Nivel de Calidad del Desempeño laboral .....	66
<i>Figura 11.</i> Nivel de Relaciones interpersonales del Desempeño laboral .....	67
<i>Figura 12.</i> Nivel de Iniciativa del Desempeño laboral.....	68
<i>Figura 13.</i> Nivel de Trabajo en equipo del Desempeño laboral.....	69

## Resumen

Mediante el estudio de la Influencia de los factores psicosociales, el propósito es conocer el vínculo entre el colaborador y la influencia negativa o los riesgos de los factores psicosociales en los colaboradores del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, sede Surquillo, su estudio es de cualitativo siendo una investigación de tipo descriptiva transversal.

De tal manera, se optó una encuesta de 38 preguntas, de medición del riesgo psicosocial, para 31 colaboradores, así como la aplicación de un cuestionario debidamente validado de 33 preguntas para convalidar los niveles que medir el desempeño laboral y, por medio de la correlación de ambas variables, determinar la influencia de los factores psicosociales en el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de tomar medidas preventivas y de apoyo al colaborador que se encuentra perjudicado. Al término de la investigación se concluye que un 93,55% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli se desempeñan durante sus laborales diarias con factores de riesgo intermedio y no existe una relación significativa ( $p=0,354$ ) entre el Riesgo Psicosocial y el Desempeño Laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli. Así también el Desempeño laboral no se relaciona con la dimensión de Exigencias psicológicas ( $p=0,630$ ); ni con la dimensión Inseguridad ( $p=0,835$ ), tampoco se relaciona con la dimensión Doble Presencia ( $p=0,307$ ) y por lo contrario se relaciona con la dimensión Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo ( $p=0,006$ ), la dimensión Apoyo Social / Calidad de Liderazgo ( $p=0,002$ ) y la dimensión Estima ( $p=0,005$ )

Palabras claves: Factores, riesgo, psicosocial, desempeño, laboral.

## **Abstract**

Through the study of the Influence of psychosocial factors, the purpose is to know the link between the collaborator and the negative influence or risks of psychosocial factors in the collaborators of the logistics area of the company Sanihold S.A. Cassinelli, Surquillo headquarters, its study is of qualitative being transversal descriptive research.

In this way, a survey of 38 questions was chosen, measuring psychosocial risk, for 31 employees, as well as the application of a duly validated questionnaire of 33 questions to validate the levels to measure job performance and, through correlation of both variables, determine the influence of psychosocial factors on the performance of employees, in order to take preventive measures and support the employee who is injured. At the end of the investigation, it is concluded that 93.55% of the workers of the company Sanihold S.A. Cassinelli perform during their daily work with intermediate risk factors and there is no significant relationship ( $p = 0.354$ ) between Psychosocial Risk and Work Performance in workers in the logistics area of the company Sanihold S.A. Cassinelli. Likewise, work performance is not related to the dimension of psychological demands ( $p = 0.630$ ); nor with the Insecurity dimension ( $p = 0.835$ ), it is not related to the Double Presence dimension ( $p = 0.307$ ) and on the contrary it is related to the Active Work / Development Possibilities dimension ( $p = 0.006$ ), the Social Support / Leadership Quality ( $p = 0.002$ ) and the Esteem dimension ( $p = 0.005$ ).

Keywords: Factors, risk, psychosocial, performance, labor.

## **Introducción**

En los últimos tiempos el ámbito del trabajo ha ido progresando, desligándose de todo tipo de estructura ortodoxa distinguida a causa de sus labores ejecutivas, las tareas con lineamientos, el proceso de sentencia focalizada, etc., a razón del requerimiento por parte de la competencia de compañías sistematizadas que la disputa de la demanda actualmente necesita compañías sistematizadas, activas y con niveles superlativos de eficiencia las cuales logren una adaptación cómoda a su medio variable y rígido.

En la actualidad dada la trascendencia de la comunicación en el desarrollo de la industria, es de necesidad la realización de un gran trabajo intelectual en labores que habitualmente hacían uso del esfuerzo físico. La constancia en materia laboral marcha en aumento, debido a que contando con una cantidad baja de operarios se debe lograr rendimientos destacados.

Por tanto, en la actualidad las situaciones de trabajo demandan altas escalas de cuidado e interés elevado, compromiso, exceso de labores, jornadas extensas y carentes de orden y programas, generando la concreción de peligros psicológicos, sociales y de economía se torne efectivos hoy en día en el campo del trabajo.

Por ello la siguiente investigación se pretende poder comprobar que los trabajadores del área de logística de la sede de Surquillo de la empresa Cassinelli, son perjudicados en su desempeño laboral a partir de la presencia de los factores de riesgo psicosocial.

## CAPITULO I

### MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Marco Histórico

Una definición otorgada a los factores de riesgo de nivel psicosocial es la ofrecida por la Organización Internacional del Trabajo OIT, describiéndolos como las particularidades de las situaciones laborales que tienen injerencia con el bienestar de los trabajadores por medio de componente fisiológicos o comportamentales. Acercándonos a la etimología de la palabra ‘psicosocial’ tenemos que ‘psico’ es referido a la psique o mente que determina el comportamiento de un individuo, y ‘social’ que hace referencia a las particularidades o características que presenta el origen de tales factores o elementos que inciden en el comportamiento (OIT, 2013).

Luego de la primera encuesta del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) dada en 1987 acerca de los aspectos ambientales aptos para el trabajo, es recién en su tercera versión y a partir del año 1988 se observan temas de carácter psicosocial sobre todo en la secuencia de Notas Técnicas de Prevención (NTP) tomándose en cuenta un estudio especial sobre la manera en que se desenvuelven los trabajadores, así como la influencia de su carga horaria y nivel del puesto, las mismas que han ido evolucionando en sus siguientes versiones por los siguientes años hasta la fecha.

En este contexto Moreno (2011) describe este desarrollo, anotando que desde la primera encuesta realizada en 1991 sobre sus condiciones de trabajo en los países europeos ya se incluían junto con el entrenamiento, la información, apoyo social y temas de orden psicosocial. Luego en 1996 dicha encuesta se constituye en dos apartados: uno organizacional y uno social. En el primero se incluían la supervisión, independencia, frecuencia y duración de los trabajos. En el segundo apartado se incluían temas relacionados con la violencia, participación e igualdad de oportunidades. Los temas específicos de acoso de índole sexual y laboral, se incluyeron en edición del año 2000 hasta el año 2005. Hasta su última modificación del año 2010 se puede apreciar una tendencia hacia una visión psicosocial y organizacional.

Desde más de dos décadas anteriores en Colombia, por el año 2007, se pudo hallar en la ‘Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General

de Riesgos Profesionales' que uno de los elementos que más predominan perjudicialmente a los empleados es el agente de riesgo de orden psicosocial, siendo este factor más relevante que los riesgos de orden ergonómico, y en esta situación más de la mitad de los trabajadores de este estudio manifiestan se encuentran realizando sus labores en los puestos de trabajo en los que se guarda contacto con el cliente, las labores repetitivas y autómatas (Acevedo, 2016; Llanquecha & Marín, 2018).

A nivel nacional peruano se identifica en la Ley N° 29783 referida a la protección y bienestar del trabajador, así como en su reglamento (PERÚ: Decreto Supremo N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley N°29783, 2012) la exposición a tales elementos psicosociales como amenazas que transgreden a las instituciones o empresas su clima o bienestar laboral, frente a las cuales, el que ofrece el empleo o superior o directivo debe diseñar acciones estratégicas para impedir que se concrete sus perjudiciales efectos

No obstante existiera muy poco interés en el estudio e identificación de tales elementos psicosociales y sus efectos por parte de las instituciones privadas o estatales, nunca ha dejado de ser considerado de alta relevancia dada la exposición de otros agentes disergonómicos, biológicos, químicos o físicos, y donde además el elemento humano es el agente que interviene previniendo y evitando que dichos riesgos o amenazas en el entorno laboral se concreten (OIT, 2014).

Meliá Navarro, uno de los especialistas de la Universidad de Valencia en medición de indicadores psicométricos referidos a la seguridad en el entorno laboral, ha identificado en uno de sus análisis que en la mayoría de los accidentes en el trabajo en un 80% tienen un importante elemento comportamental que determina el inicio de tales accidentes. También revela que en el momento de diseñar programas para prevenir riesgos, las organizaciones en su mayoría tienen la propensión a no tomar en cuenta este factor comportamental de las personas relacionadas a su entorno laboral (ESSALUD, 2015).

En cuanto a los precedentes históricos en torno a la evaluación de rendimiento o niveles de desempeño en el ámbito laboral, se puede identificar que a mediados del siglo XIX en pleno boom de la Revolución Industrial, los empresarios de la época podían calcular de forma práctica la capacidad de producción de sus maquinarias, las mismas que estaban lo más actualizadas en lo que en la tecnología de la época se disponía, pero ya se prevenía de

inconvenientes para evaluar la productividad de la mano de obra y del desempeño que era impartido por sus empleados (Mazariegos, 2016).

Es así como en el proceso de evolución del desempeño, pasó de lo que inicialmente era restringido a una calificación de solo los jefes superiores tomando en cuenta sus conductas funcionales, hasta desarrollarse como un modelo que proponía la observación de los recursos que aportan el capital humano hacia la empresa, contando a la fecha con evaluaciones de dicho modelo en su cuarta generación (Uribe, 2004).

Si nos remontamos al siglo XIX podemos apreciar un punto de quiebre en cuanto a los procesos de evaluación, el cual se dio a raíz a principios de ese siglo por parte del empresario Robert Owen, quien era dueño de una empresa de producción textil localizada en Escocia, New Lanark, y seguidamente otro impulsor del movimiento que reivindicaba a los obreros de aquel país. El sistema de evaluación se daba de manera diaria y personal por parte de los supervisores, quienes presentaban sus informes de desempeño de su área, distinguiéndose en el cuaderno grupos de hojas de colores diferentes, según sea el grado de desempeño alcanzado. (Mazariegos, 2016).

Posteriormente en 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, mediante la cual se instauro la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores. Estas primeras iniciativas dan lugar a que a principios del siglo XX las técnicas de evaluación empleadas fueran cada vez más avanzadas. Las empresas comienzan a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos, además de analizar cuantitativamente el rendimiento de sus empleados. Más adelante esa información, será utilizada para realizar comparativas de los diferentes perfiles y el desempeño de los trabajadores (Mazariegos, 2016).

Altuve y Serrano (1999) haciendo mención a Strauss especifica al año 1917 cuando el Bureau of Salesmanship Research o la Oficina de Investigación de Ventas de la Universidad Carnegie Mellon, en Pittsburg, Pennsylvania, Estados Unidos, diseñó un proceso con la finalidad de evaluar los perfiles y escoger a los representantes comerciales. Luego de un par de años, este proceso fue recogido e instaurado por la milicia de los Estados Unidos para sus ingresantes a cadetes.

Luego de mediados del siglo XX, luego de la Segunda Guerra Mundial unos especialistas propusieron exitosamente un proceso para seleccionar personal de manera óptima, sin monotonía y validado escaladamente de manera adecuada.

Cuando el trabajo realizado manualmente empieza a caer en declive por la incursión del trabajo de la producción del conocimiento, que las evaluaciones de desempeño se vuelven un reto. A estas series de cambios es la que Peter Drucker denomina parte de la nueva sociedad del conocimiento a partir de mediados del pasado siglo (Mazariegos, 2016).

Se puede llegar a sostener al desempeño como un instrumento y no como un fin, que ofrece como beneficios una mejora de la organización a partir de la mejora del valor productivo de sus colaboradores. Es de este modo que siempre existe algún tipo de evaluación de los niveles de desempeño de los colaboradores, otorgándoles un valor relativo a cada uno por parte de sus superiores, incluso cuando no existe un programa especialmente diseñado, no obstante es muy poco puesta en práctica en las empresas pequeñas y medianas. La relevancia de los programas de evaluación del grado de desempeño otorgado por los colaboradores radica en que no solo mide el valor relativo hacia la organización, sino valor a los mismos partícipes quienes mejoran sus motivaciones y habilidades de manera escalable, desarrollando a su vez investigaciones para un mejor desplazamiento del personal, logrando consecuentemente una mejora del clima empresarial y de las familias, y generando finalmente un bienestar social (Uribe, 2004).

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Factores Psicosociales**

#### **Definición de Factores Psicosociales**

Hoy se sabe que las condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad, son denominadas factores de tipo psicosocial los que incluirán a varios aspectos que pueda tener el cargo en el centro laboral, por ejemplo, la cultura organizacional o el clima laboral, las funciones propias de la labor, la relaciones entre trabajadores que puede haber, el contenido de las áreas a desarrollar como, por ejemplo:

- Diversidad,



- Sentido,
- Trascendencia,
- Constante repetición, entre otros) (Sauter, Hurrell, Tetrick, & Barling, 1999).

Acerca de la conceptualización que se ofrece a los factores psicosociales también va a implicar otras áreas externas de la organización, incluso al medio ambiente o entorno social, como las exigencias de tipo doméstico y otras características de la persona:

- Personalidad
- Actitudes

Estas características tienen influencia en que se genere el estrés en el trabajo. Vemos así que algunas expresiones como: organización del trabajo y factores organizativos son usadas para referirse a cambios en factores psicosociales que involucran a condiciones laborales que podrían llevar a la persona al estrés (Sauter, Hurrell, Tetrick, & Barling, 1999).

Moreno y Báez (2010), hacen mención a que se les conoce a algunos factores psicosociales como que son las condiciones que se encuentran inherentes en la institución laboral y se originan en la manera de gestión pudiendo ser positivos o negativos

### **Definición de factores de riesgos psicosocial**

Desde un análisis del riesgo laboral vemos que existen algunos factores psicosociales y estos ponen en cierto peligro la seguridad y salud, los cuales se generan en el proceso de organización de las labores en el plano laboral y causan respuestas:

- De orden fisiológico (impulsos neuroendocrinos).
- De orden emocional (expresión de desgano, angustia, alienación, entre otros).
- De orden cognitivo (limitaciones en cuanto concentrarse, ser creativos, perceptivos, ser capaces de tomar decisiones, entre otros)

- De tipo conductual (exceso en el consume de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.)

Estas son las conocidas causas del “estrés”, las cuales se pueden constituir en los elementos iniciales para crear enfermedad con algún grado de extensión en el tiempo, de repetición y de gravedad (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

Mansilla (2014) expresa que los factores de riesgo en el aspecto psicosocial “son las cualidades que tiene el centro laboral y de su estructura pues podría afectar al trabajador como su desarrollo en el trabajo”. Del mismo modo, estos factores causantes están activos por mucho tiempo e insistente, se manifiestan de varias formas, no hay una sola variable con la cual estará conformada el entorno laboral sino por otras variables también como, por ejemplo:

- La motivación,
- La experiencia,
- La actitud,
- Las capacidades
- Recursos personales, etc.

Según la Organización Internacional del Trabajo, OIT (1984), expone que los “Factores de Riesgo Psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que aquejan a la salud de la persona a través de elementos psicológicos y fisiológicos.

Para la OIT (1984) los factores manifiestan que hay aspectos psicosociales que guardan relación entre el centro laboral, el trabajo, el medio ambiente y las características de la empresa, aunado a la manera en que el trabajador se sienta útil y capaz, de su entorno cultural y su condición personal, esto puede ser de influencia en su rendimiento laboral, en la salud del trabajador y en su satisfacción con su labor, estas depende de la percepción y experiencia del mismo (Pérez & Candía, 2018).

Se emitió el Informe de comité mixto de OIT-OMS, en el cual aparecen factores de riesgo psicosociales los cuales son negativos:

- Mal uso de las habilidades,
- Sobrecarga de trabajo,
- Falta de control,
- Conflicto de autoridad,
- Desigualdad de salario,
- Falta de seguridad en el trabajo,
- Problemas en las relaciones laborales,
- Trabajo por turnos
- Peligro físico (Raffo, Ráez, & Cachay, 2013).

Existen algunos factores de riesgos psicosociales, Según Villalobos (2005), estos vienen a ser un grupo de aspectos pertenecientes a una persona, a razón de su entorno social y de las condiciones del centro de trabajo (tiempo e intensidad) pueden generar negativos resultados en él. Estas mismas condiciones podrían causar problemas en su bienestar y/o en la organización que lo acoge.

Según instituciones nacionales, para el caso peruano en las empresas hay poca atención a los posibles factores que son de riesgo psicosocial en el trabajador, sin embargo, hay que considerar que estos factores de riesgo son mucho más de importancia que otros riesgos laborales (Ministerio de Trabajo, 2014). El ser humano será de mucha importancia para prevenir riesgos laborales, en consecuencia, el poder identificar, controlar y valorar a esos factores de riesgo que tienen causas en lo psicosocial y planificación de medidas preventivas, intervención de empresas públicas y privadas.

Los factores psicosociales pueden clasificarse en:

- Causantes de efectos negativos en la salud

- Causantes de contribuir positivamente al bienestar de los trabajadores.

### **1.2.2. Desempeño Laboral**

#### **Definición de Desempeño Laboral**

Según Bohórquez (2007) “podemos hacer una definición de lo que significa el desempeño laboral pues viene a ser el resultado conseguido por el trabajador en un determinado tiempo a fin de lograr las metas y objetivos trazados de antemano por la organización o Institución” (p. 48).

Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral viene a ser el conjunto de resultados logrados por el trabajador luego de hacer actividades con efectividad enmarcadas dentro de las tareas que son propias de la Institución u organización, aunado a ello manifiesta que, en la búsqueda de una alta productividad por parte del individuo, cada persona debe sentir la satisfacción laboral que le corresponde pues las metas alcanzadas son por causa de su comportamiento. La empresa proyecta que cada individuo responsable que labora aporte a la misma con su entrega y responsabilidad, en consecuencia de ello las acciones que tomen los trabajadores forman parte de la fuerza que impulsará a que se pueden cumplir con los objetivos de la Institución, es por esto que es muy importante que haya una correlación entre los objetivos y metas que se desean lograr en un nivel personal e Institucional, en ese sentido hay teorías que apoyan el desempeño laboral, formas de enfoques y contextos.

Según Benavides (2002) manifiesta que el desempeño laboral viene a ser toda actividad que realiza una persona y que puede ser medida, evaluada y servirá a los directivos de la empresa para tomar decisiones adecuadas y pueda servir para impulsar el mejor rendimiento laboral de sus trabajadores. Luego de la evaluación el empleador puede tomar varias decisiones a saber: promover o ascender al trabajador, despedirlo pues no cubre con las expectativas que se depositaron en él y no es parte del plan de logro de objetivos para la compañía, esa evaluación se puede ejecutar cada seis meses o una vez por año.

Según Druker (2002) afirma que el desempeño laboral viene a ser la manera cómo los que integran a determinada Institución van a cumplir ciertas funciones de

manera efectiva para lograr metas que tengan en común, de esta manera podrán verse realizadas las normativas o las directivas que ha considerado la empresa a fin de lograr sus objetivos y metas.

Según Bittel (2000) nos refiere que el desempeño laboral se refiere a que existen algunas habilidades y destrezas del trabajador, junto con sus expectativas personales que considera acerca de su trabajo y sus personales motivaciones, de esta manera de logra armonía, crear un clima laboral apropiado y satisfacer el desempeño de sus funciones para unirlos con el alcance de las metas propuestas por la organización.

Según Robbins y Judge (2009) es la fijación de metas, lo cual ayuda a cualquier individuo a que se concentre en sus metas, esto también influirá en que ponga lo mejor de sus energías, o mejor de su comportamiento, sus ganas de trabajar, haciendo énfasis en su psicología, centrándose en cumplir las metas y objetivos planteados.

La definición de lo que es el Desempeño laboral la tenemos si es que nos fijamos en la habilidad o la llamada capacidad para que las personas puedan ejercer sus funciones o actividades. Además, el desempeño laboral también puede conceptualizada como que es el nivel de rendimiento que tiene el trabajador cuando hace sus tareas diarias dentro de la Empresa o Institución y se encuentran vinculadas con la información, conocimiento, experiencia, actitudes, la motivación, valores morales entre varias características que actúan directamente o influyen sobre el alcance de las metas propuestas.

Si queremos alcanzar un alto nivel de desempeño laboral será de mucha importancia que los servidores sepan y entienden a la perfección cuáles son sus funciones, tareas y actividades, procedimiento a realizar dentro de la organización empresarial. Además de ello deben de conocer los objetivos y metas de la Institución, deberían de saber la normativa y especificaciones que la institución empresarial ostenta. Existen técnicas o manera de motivar al os trabajadores, de las cuales podemos citar a la responsabilidad, recompensarlos por su trabajo bien ejecutado, un adecuado clima Institucional, para ellos se tendrá en consideración que la organización se orienta al alcance de metas a corto plazo, en la innovación por la

mejora continua de la calidad, mediante el trabajo en equipo y en pleno desarrollo de las relaciones de índole interpersonal en las personas que la conforman.

## **Teorías del Desempeño Laboral**

### **Teoría general del desempeño laboral de Campbell (1990; 1999)**

El modelo de naturaleza multifacética, los principios de estas construcciones hacen hincapié en que aspectos de la evaluación del trabajo están bajo control del trabajador y cuáles no, desde la perspectiva del autor el desempeño laboral en sí está vinculado a múltiples componentes, como lo son las características de las tareas y factores individuales del trabajador, las cuales operan en combinación con otros elementos que demuestran lo que implica el verdadero desempeño laboral y el impacto en el desarrollo laboral del sujeto.

### **Teoría del desempeño contextual (Borman & Motowidlo, 1993; Borman, Penner, Allen, & Motowidlo, 2001)**

El desempeño contextual trata de variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución que actúan como catalizadoras facilitándola, dificultándola, incluso inhibiéndola. Variables que pueden actuar tanto a nivel individual como grupal. Para Borman y Motowidlo (1993) las razones en las que se sustentan tales variables son por cuatro razones a) los ambientes de labores se definen a partir de ellas, b) se desenvuelven muy bien en distintas áreas y niveles de trabajo, c) ofrecen más motivación que conocimientos, y d) se explican y ofrecen un desarrollo a partir del desarrollo de ellas mismas. La principal taxonomía de desempeño contextual es de Borman et al. (2001) (Gorriti, 2007)

### **Teoría de las conductas cívicas organizacionales (Organ, 1988)**

En sus postulaciones iniciales, Organ (1988) planteó un modelo completado por cinco dimensiones: ayuda o altruismo (en la que personal que voluntariamente apoya con algún problema o labor que es de suma importancia para la empresa), cortesía (al ser atento y respetuoso con los derechos de las demás personas), espíritu deportivo (en la que se alude quejas, de algún problema pequeño o chisme que con mentiras se agrandan), rectitud o conciencia (en la que se debe ser puntuales, prudentes para seguir reglas, las normativas de una entidad) y virtud cívica (en la que

se debe participar responsablemente en el tema político de la entidad, cuando al tener un conocimiento de los rasgos de la empresa, asiste a reuniones y poniendo atención a comunicados internos.) (Díaz R. , 2018).

**Teoría del desempeño adaptativo** (Pulakos, Arad, Donovan, & Plamondon, 2000; Pulakos, y otros, 2002)

Pulakos et al (2000; 2002), sostienen que el desempeño de orden adaptativo se puede interpretar como la posición de las personas de sentirse capaces a realizar las mismas o similares labores bajo novedosas condiciones o exigencias de un empleo, y asimismo subrayan que este desempeño sería sostenido por una competencia adaptativa compuesta por ocho factores (los que apuntan a la adaptabilidad interpersonal: ser capaz de trabajar en nuevos equipos, con nuevos colegas, clientes, proveedores; los que apuntan a la adaptabilidad cultural: sentirse empoderado para realizar sus labores logrando sus objetivos bajo un distinto entorno cultural; los que apuntan a la adaptabilidad psíquica: sentirse en capacidad de laborar en ambientes variados y difíciles, pudiendo operar en situaciones inciertas, imprevisibles y de tensión, pudiendo enfrentarlas mediante estrategias de "coping", etc.) (Gangloff, Mayoral, Rezrazi, & Malleh, 2017).

**Teoría de las conductas contraproducentes (Fox & Spector, 2005)**

Fox y Spector (2005) elaboraron un modelo de CCP que les asigna importancia central a las emociones como respuesta a los estresores laborales. Llegan a esta conclusión luego de evidenciar un reconocimiento de la relevancia observada en los conflictos del personal con su entorno y otros que conforma su ambiente social laboral, los cuales intervienen de similar o mejor manera como lo hacen la duplicidad del roles, los problemas en el trabajo y el exceso de labores, que son los factores más estudiados dentro de los estresores que afectan directamente al trabajo (Omar, Vaamonde, & Uribe, 2012).

**Teoría de las demandas y recursos laborales** (Bakker & Demerouti, 2013)

Esta teoría propone una ampliación del modelos que lleva su mismo nombre (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), la misma que son fundamento para el desarrollo de otras teorías relacionadas al estrés

y al diseño y organización del trabajo. Por esta teoría se puede explicar la manera en que surgen las consecuencias directas e indirectas sobre los niveles de motivación, de estrés en el trabajo, la manera cómo estas se relacionan, y todo ello a partir de la atención directa y eficaz a los recursos laborales y demandas del personal.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Según Bohórquez (2007) las compañías que brinden sus servicios deben tener consideración que existen factores que van a influenciar en forma directa en los trabajadores a fin de que se les dé una excelente atención a los usuarios o clientes, para ello se debe concentrar en el logro de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo.

### **Orientación de resultados**

Impulsar a que los colaboradores de la empresa puedan visualizar los objetivos de la empresa, luego tener conciencia sobre lo importante que son sus acciones y trabajo para que ellos empiecen a formar parte de todas las actividades o tareas que propone la compañía para lograr las metas y objetivos pensados, de la misma manera que el trabajador entienda que tiene la suficiente energía para realizar las actividades que desarrolla para la obtención de los resultados esperados y finales.

### **Características:**

- Definir objetivos claros y específicos.
- Establecer los adecuados indicadores o estrategias con la finalidad de poder medir los resultados objetivos. Demostrar que está motivado para que pueda desarrollar sus actividades para que la Institución pueda reconocer su esfuerzo realizado
- Trabajar denodadamente en el logro de objetivos y metas proyectadas.
- Los colaboradores deben saber cuáles son las metas y objetivos que tienen en la empresa. El desempeño laboral se debe evaluar cada seis meses o al año.
- Definir el tiempo en que se debe acabar alguna tarea y controlar que se cumpla como fue propuesto.



- Para un buen desempeño laboral cumpliendo objetivos debe existir un adecuado ambiente de trabajo.
- Minimizar costos, recursos y tiempo para lograr objetivos

### **Calidad**

Tiene la finalidad de lograr un nivel de excelencia en todo trabajo desarrollado, haciendo que la gestión profesional y personal sea la mejor, estando siempre mirando al logro de objetivos, ellos deben de favorecer a la empresa y lograr la satisfacción personal, profesional, se le puede incorporar una autoevaluación y la proyección que se espera.

### **Características:**

- Mostar amabilidad cuando se atiende al cliente Generar seguridad en las personas
- Expresar credibilidad y fiabilidad son muy importantes
- La empatía con las personas, esto ayuda a entender las necesidades y brindar un servicio acorde.
- Tener una comunicación clara y comprensible, lograr que exista una adecuada respuesta. Entender lo que desea el cliente de acuerdo a sus necesidades
- Asumir la responsabilidad con el tiempo de respuesta

### **Relaciones interpersonales**

Se llama así a la manera cómo las personas nos involucramos y formamos vínculos de amistad con otros, respetando sus formas de vida, según su cultura, religión. Viendo en el otro ser humano a un ser social.

### **Características:**

- Poseer habilidad efectiva en la comunicación.
- Saber escuchar es muy importante.
- Poseer la capacidad para solucionar conflictos

- Poder expresarse de una forma honesta o autentica

### **Iniciativa**

Comprende el iniciar proyectos nuevos, el tener ideas innovadoras, la búsqueda de oportunidades y todo esto con la finalidad de encontrar resultados y objetivos planteados con anterioridad que den el impulso a lograr algo. Que nadie manifiesta que está presionado a hacer alguna actividad, sino que se hace por voluntad propia, con responsabilidad, con una proactiva actitud, asumiendo la dirección de los actos, asumiendo las consecuencias, esto puede generar en las acciones desarrolladas o decisiones tomadas.

### **Características:**

- Debe mostrar seguridad de sí mismo, comprometido con la disciplina para lograr los objetivos.
- Practicar la creatividad para lograr cambios, tomar decisiones con seguridad.
- No temer a fracasos o cambios.

### **Trabajo en equipo**

Viene a ser una forma cómo lograr los objetivos, esto es con la ayuda de otros que comparten un mismo objetivo, esto va a favorecer pues se reúnen varias estrategias en el logro del trabajo, viene a ser un método recomendable para lograr de forma efectiva las metas.

### **Características:**

- Tener una meta bien definida. Comunicación en forma clara y que sea efectiva
- Tener la capacidad para aprender de otras personas que tengan esa disposición para lograrlo. Ser colaborador y participe de los acuerdos que tenga el equipo de trabajo. La búsqueda de la excelencia debe ser una meta constante. Ser agradecido y celebrar por las metas logradas en la excelencia del trabajo. Felicitar a las personas que aportan más, delegar a cada integrante de acuerdo a su especialidad esto es la formación de equipos multidisciplinarios.

- Innovar y/o buscar nuevas estrategias para lograr los objetivos comunes. Mostrar un alto nivel de compromiso y mucha responsabilidad en la ejecución de tareas.

### 1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio

#### 1.3.1. Antecedentes internacionales

Páez et al. (2021) en Cuenca, Ecuador estudiaron al “Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad” con el propósito de identificar tales factores que, al estar expuestos a los empleados dentro de su ámbito administrativo y como trabajadores del sector estatal, son reflejo de inconvenientes que deben de enfrentar para los cual se proponen opciones que beneficien su salud integral. **Metodología:** Con el enfoque mixto, diseño correlacional, se llegó a utilizar tres instrumentos: una encuesta estructurada para recoger los datos sociodemográficos, un cuestionario que mide el desempeño en sus tareas laborales y la prueba de F Psico 3.0, los mismos que se utilizaron para evaluar a los 51 empleados que formaron parte del estudio. **Resultados:** Se pudo hallar que se observa en los cuarenta servidores que su desempeño en el trabajo se encuentra relacionados de manera significativa e inversa con los factores de riesgo de índole psicosocial.

Pozo y Olano (2018) en Quito, Ecuador llevaron a cabo un análisis acerca de los “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito” con la finalidad de determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer los principales riesgos relacionados con el desempeño laboral, específicamente con la rotación del personal. **Metodología:** Siendo el estudio de nivel descriptivo, el autor aplicó el cuestionario ISTAS21 para evaluar el nivel en que se presentan los riesgos de orden psicosocial, y para la medición del desempeño de los empleados se hizo aplicación de un indicador que recoja el nivel de rotación del recurso humano. **Resultados:** Además de obtener la confirmación de que los riesgos psicosociales más relevantes están representados en tres factores: la estima, inseguridad y las exigencias de orden psicológico, se logra confirmar que tales riesgos llegan a afectar la rotación de los empleados administrativos, así como el desempeño de los mismos, por lo que los mecanismos o estrategias para mitigar o aplacar los riesgos de carácter psicosocial es

interviniendo en los tres factores mencionados. **Conclusiones:** La conclusión central del estudio gira en torno a que un letargo de los empleados generaría bajos niveles de producción y la rotación de la fuerza de trabajo, todo ello generado por la presencia perjudicial de factores de riesgo psicosocial, los cuales a su vez son autogenerados por la institución, dados los métodos de comunicación, falta de dinamismo, creatividad en el trabajo y tiempos de labores continuas, entre los principales factores identificables.

Freire y Corrales (2018) en Cotopaxi, Ecuador estudiaron respecto a “Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios” con el propósito de profundizar en la aportación al tema, es por ello que se aportan un conjunto de ideas que promuevan la reflexión entre los docentes. **Metodología:** El estudio se realiza a partir de la revisión documental. **Resultados:** Se puede apreciar que las consecuencias negativas en el trabajo desempeñado por los educadores son consecuencia de los efectos perjudiciales de la presencia de los riesgos psicosociales, provocando un desmedro de los niveles de calidad en el fortalecimiento de vínculos, en su capacidad investigativa y en la colaboración para generar conocimiento en el entorno universitario. **Conclusiones:** Se llega a abordar como conclusión que se considera un reto trabajar en las tareas que favorezcan a la comunidad universitaria incluida a su plana docente, y entre tales acciones preventivas se logra identificar el diseño de programas y planes para detener el alcance de los riesgos psicosociales presentes.

Obregón y Francisco (2018) en México realizaron el estudio del “Impacto del factor iluminación y psicosocial en el desempeño laboral del personal de apoyo y asistencia a la educación. Caso: UPIICSA” cuyo propósito es lograr definir las enfermedades producto del esfuerzo en el trabajo, entre otras dificultades vinculadas al espacio de labores y a su entorno en general. **Metodología:** Desarrollando la investigación con el método cuantitativo se usan los instrumentos de recopilación de información aplicados a una cantidad de empleados como muestra que representa estadísticamente a la población general de los trabajadores, para luego ser debidamente analizados e interpretados por medio de la presentación de tablas y diagramas de gráficos de estadística descriptiva, lo que llevará a permitir el desarrollo de estrategias de intervención en el momento oportuno. **Resultados:** Como resultados importantes del estudio se puede rescatar que los efectos perjudiciales del

factor psicosocial presente en las labores de trabajo son potenciados de manera más negativa, ocasionando una indisposición, incomodidad y mal estado de ánimo en el desarrollo de sus funciones y desempeño de roles, todo lo cual deriva en niveles bajos o mínimos de productividad.

Moreno (2018) en Quito, Ecuador efectuó una “Evaluación de factores psicosociales y de doble presencia que pueden afectar en el desempeño laboral del personal de una empresa textil en el 2017” con la finalidad de evaluar los factores psicosociales y de doble presencia que pueden afectar en el desempeño laboral del personal de una empresa textil en el 2017. **Metodología:** Se aplicó para ello las cinco dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO – ISTAS 21 modelo chileno. La doble presencia, representa un factor importante en la aparición de riesgos psicosociales porque los trabajadores en su mayoría deben combinar sus responsabilidades relacionadas con el trabajo y con las tareas domésticas. El enfoque o modalidad mixto ofrece un diseño no experimental, incluyendo la utilización de la evaluación del desempeño en las labores Senres Eval versión 2016, así como la evaluación ISTAS 21, ambas pruebas orientadas a una muestra de 53 empleados del sector de operaciones de la fábrica de textilería que objeto de estudio. **Resultados:** Para la mayoría de los empleados el estado civil no representa ser influencia de nivel significativo hacia los factores de riesgo de orden psicosocial que se presentan, y tampoco hacia los niveles de doble presencia. **Conclusiones:** Como conclusión se precisa que el desempeño en las labores ejercidas por el personal es estudio, es relacionado con la doble presencia de los mismos, a partir del análisis estadístico del chi cuadrado.

### 1.3.2. Antecedentes nacionales

Huamán y Gilt (2021) en Chincha, Ica, Perú sostuvieron un estudio respecto a los “Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal de la Posta Médica San Rafael 2021” con la finalidad de presentar aquellos factores que incurren en la actividad laboral o desarrollo de las labores de personal asistencial, tomándose la posición de este como objeto de estudio. **Metodología:** En la aplicación del enfoque o modalidad cuantitativa, nivel descriptivo y correlacional, se llegó a la aplicación de dos cuestionarios, uno que mide el riesgo en el plano psicosocial de 20 ítems y el otro de desempeño laboral de 38 ítems, considerando a

100 trabajadores del área asistencial. **Resultados:** Pudieron hallar una relación directa o positiva, así como considerable entre ambos factores principales contrastados.

Quispe y Quico (2019) en Arequipa, Perú establecieron un análisis acerca de “Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, 2019” con el fin de establecer la influencia que ejercen los riesgos psicosociales sobre el rendimiento de los empleados del área administrativa de dicha institución en estudio. **Metodología:** Bajo un enfoque cuantitativo se aplicó un Cuestionario Estructurado, con preguntas cerradas, con alternativas dicotómicas y múltiples a los 260 empleados del área administrativa de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa. **Resultados:** Los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa son: la satisfacción de su cargo, habilidad del empleado, claridad de su puesto, ambiente empresarial, condiciones económicas, sociales, políticas y legales, motivación, comunicación, horario y el desarrollo profesional. **Conclusiones:** Se determinó que si existe influencia de los Riesgos Psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa.

Choque y Puma (2018) en Arequipa, Perú llevaron a cabo una investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial en una empresa contratista del campo minero” a fin de conocer los agentes psicológicos y sociales de alta peligrosidad advertidos por el personal de la empresa contratista del sector minero en Espinar-Cusco, 2016 y cuales motivos le adjudican éstos. Para tal cometido, la finalidad consistió en hacer una medición de los elementos psicológicos y sociales de gran peligro, manifestado en el personal de la empresa del campo minero en Espinar-Cusco 2016. **Metodología:** Se realizó un método mixto de dos fases: una primera perspectiva cuantitativa, de un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con un muestreo no probabilístico: conformado de 121 colaboradores de una empresa de remoción de suelos, la cual participa de contratista en un programa minero, a quienes con antelación se les concientizó y se les administró el test ISTAS 21 versión media, con confiabilidad según alfa de Cronbach ( $.828$ ). **Resultados:** Dando a conocer los agentes psicológicos y sociales de gran manifestación de contingencia no favorable: nivel de trabajo (90,9%), dificultad de rol (53.7%), inestabilidad de las condiciones

laborales (44.2%), precisión de rol (42.9%) y demandas cuantitativas (34.2%). En la etapa, cualitativa siguiente: la metodología empleada consiste en el análisis del tema y una agrupación de debate a modo de método recojo, en un muestreo por conveniencia (07 participantes), los cuales se concentraron a fin de estudiar las respuestas cuantitativas. A continuación, fue efectuada la comparación de la información por medio del agrupamiento cualitativo abierto, axial y selectivo. Concluyendo que los motivos vinculados a los índices constancia de trabajo, requerimientos psicológicos cuantitativos y dificultades de rol son: opresión lineal sobre la productividad, para la realización de límites exigidos, exclusión de métodos y para laborar en circunstancias no seguras. Respecto a la transparencia del cometido, es originado debido a una inadecuada puesta en marcha del Manual de Organización y Funciones. **Conclusiones:** Finalmente, los motivos del índice de inestabilidad de las situaciones laborales son referidos en ofrecimientos incumplidos de mejora salarial, y desempeño laboral carente de goce de haber por horas extras

Camones et al (2018) en Lima Perú llevó a cabo una investigación titulada “Riesgo psicosocial en los trabajadores del área de almacén logístico de una empresa, Huachipa, abril 2018” a fin de definir la escala de peligro psicológico y social del personal de la sección de almacén logístico en Gloria S.A.C. **Metodología:** De tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo de corte transversal, fue empleada como herramienta el test SUSESO ISTAS 21 versión resumida, con validación hecha por Burgos J. con alfa de Crobach de 0.7 para empleo internacional, siendo igualmente empleado por Coral M. 2014 en la Universidad Pontificia Católica del Perú. Población: La población la constituyen 100 empleados quienes correspondieron a la norma de inserción.

Espíritu (2017) en Huancayo, Perú, realizó una investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo - Junín” a fin de establecer el vínculo existente en los agentes de peligro psicológico y social con el desempeño laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo – región Junín en el año 2016 - 2017. Es indicado por la teoría general la existencia de un vínculo directo y significativo de los agentes de peligro psicológico y social con el desempeño laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo. Fueron considerados para la muestra

censal agentes de seguridad como parte de la población. Como conclusión de la administración del método SUSESO – ISTAS 21 (medición de agentes de peligro psicológico y social) y medición del desempeño laboral, los agentes de seguridad están desprotegidos ante los elementos de peligro psicológico y social y que el desempeño laboral interviene según la manifestación de los peligros psicológicos y sociales al interior de la organización. El análisis estadístico, indica que hay existencia de un vínculo directo y significativo sólido en los agentes de peligro psicológico y social con el desempeño laboral.

#### **1.4. Marco Conceptual**

1. **Ambiente Laboral:** El medio ambiente es la sociedad de todos los individuos vivos que nos rodean. El medio ambiente laboral o de trabajo se refiere a la seguridad y salud de los colaboradores (Organización Mundial de la Salud, 2010).
2. **Condiciones de Trabajo:** Las condiciones de trabajo se pueden detallar como el componente que determinan la situación en la cual el colaborador efectúa sus tareas, de las cuales se introducen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social (Pixel Group Net, 2021).
3. **Efectos en la salud:** trastornos presentados por medio de sintomatología subjetiva o señales, pudiendo ser de modo aislado o siendo componente de un episodio o evaluación clínica (Pixel Group Net, 2021).
4. **Efectos en el trabajo:** efectos en el ámbito del trabajo y en el rendimiento laboral. Siendo comprendidos el absentismo, los accidentes, el cambio de turno, el desgano, la baja en la productividad, el ambiente de trabajo adverso y tantos más (Pixel Group Net, 2021).
5. **Estrés:** Reacción de escala física, psicológica y comportamental que presenta un empleado, a fin de querer adecuarse a las exigencias surgidas de la correspondencia de sus situaciones particulares, intralaborales y extralaborales (Lazarus, 1986).
6. **Factor de riesgo:** Probable motivo o circunstancia considerada como causante de la afección, dolencia o malestar (Pixel Group Net, 2021).



7. **Factor psicosocial:** abarca cualidades del lugar de labores y de su ámbito, comprende también la atmósfera o formación de la empresa, las actividades laborales, la correspondencia inter personal laboral y la confección y materia de los cometidos (Ministerio de Trabajo, 2014).
8. **Factores de riesgo psicosociales:** situaciones psicológicas y sociales las cuales su reconocimiento y estimación da manifiesto de resultados adversos del bienestar físico del personal o del centro laboral (Ministerio de Trabajo, 2014).
9. **Rendimiento laboral:** Procedimiento que en su naturaleza tiene como intención realizar una evaluación del personal en el desarrollo de sus tareas. De tal manera que un grado de subjetividad llega a convertirse en mínimo o máximo, según la diversidad de componentes que participan de tal procedimiento, siendo por ejemplo el examinador, el examinado y la herramienta empleada en tal cometido (Velasco, 2012).
10. **Riesgo:** Posibilidad de la presencia de una dolencia, deterioro o malestar en un grupo dado (Pixel Group Net, 2021).
11. **Riesgos psicosociales:** Sea cual fuera un factor dado factor en la empresa, es tomado como un factor perjudicial para el bienestar del empleado, toda vez que signifique un perjuicio del manejo sobre la labor o una fracción de ella o que su trabajo (fisiológicos como mentales) para ejecutarla sobrepasen su capacidades. En ese sentido, pueden dar lugar a riesgos psicosociales como: estrés laboral, laboral, síndrome de burnout y el acoso o mobbing (Ministerio de Trabajo, 2014).
12. **Síndrome de burnout:** Síndrome del empleado extenuado, está caracterizado por un aumento gradual del cansancio agotamiento fisiológico e intelectual, una ausencia de voluntad general por los trabajos encomendados, especialmente, por modificaciones significativas de la conducta de los que la padecen (Soto, 2016).
13. **Trabajo:** cualquier ocupación del ser humano sea pagada o no pagada, y que es destinada a la productividad, comercio, renovación, transacción o reparto de productos o prestaciones o saberes, que un sujeto realiza de modo personal en favor de otro sujeto individual natural o jurídico (Pixel Group Net, 2021).

## CAPITULO II

### EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 2.1. Planteamiento del problema

##### 2.1.1. Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Internacional del Trabajo u OIT (2009), la crisis económica y financiera mundial, está provocando importantes efectos en el empleo. Aun cuando no es posible dimensionar su magnitud, las estimaciones se han ido tornando más pesimistas. En octubre de 2008, la OIT alertaba en el informe sobre las Tendencias Mundiales del Empleo, que se perderían 20 millones de empleos por efectos de la crisis y en enero del 2009 ajustó esa cifra a 50 millones.

Existen hoy considerables presiones manifestando los cambios en la organización del trabajo; a nivel regional se están produciendo profundas transformaciones sociodemográficas, las cuales generan transformación en la organización interna de las familias, obteniendo como resultado un balance de demanda y oferta de cuidados.

Relaciones entre rendimiento laboral y satisfacción con la familia, que se asocia al contexto familiar y la influencia de esta con la personalidad o actitud en la calidad de servicio. Añade Alcócer, que compartir emociones cerca de sus seres queridos, encontrar armonía y paz interior van relacionados de alguna manera, por la cual podría deducirse que los colaboradores necesitan encontrar aquella estabilidad entre los miembros de su familia para demostrar un desempeño y superar su rendimiento laboral.

En el estudio de Arrué (2015) acerca de la eficacia y la satisfacción familiar es un potencial antecedente para el rendimiento laboral, las investigaciones indican como resultado que la satisfacción de la familia esta sobre primer nivel como un buen indicador en el rendimiento laboral.

En ese sentido, para muchos peruanos el sentirse bien va acompañado de indicadores como por ejemplo dar y recibir amor, autoestima, buenas relaciones entre pares, clima familiar agradable y de firmeza sin violencia, status económico todos

estos son componentes que se engloban en la familia como sustentan (Alosilla-Velazco, 2016).

En el contexto peruano instituciones de trayectoria como ESSALUD (2015), señala que la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°005-2012-TR, examina la realidad en el ambiente laboral como mediador psicosocial siendo considerados los elementos que predisponen sus riesgos, como contingencias en los organismos laborales, en donde se debe prever a fin de que a medida de que estos riesgos no ocasione perjuicio en la salud de los colaboradores.

Las organizaciones públicas y privadas, ofrecen con ineficiencia una atención a los Elementos de Riesgo Psicosocial, donde este es considerado como contingencia fundamental frente los distintos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómico; donde el factor humano es la representación en la previsión de los riesgos laborales.

Los factores que cita ESSALUD están el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, los grupos de apoyo social, la situación económica del grupo familiar, las características de la vivienda y de su entorno, la influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo, el tiempo de desplazamiento y medios de transporte utilizado para asistir al trabajo y viceversa; nótese que los factores en el marco de la dinámica familiar pueden influenciar sobremanera en la productividad de un colaborador.

El trabajo laboral trae consigo exigencia, presión desmedida repercutiendo en el desinterés por el ámbito laboral produciendo fatiga, agotamiento y desaliento donde se ven reflejadas los hábitos no saludables que se manifiestan en la familia como vínculos negativos, trato entre pares, relaciones de autoridad, niveles de comunicación, contaminando la calidad de bienestar familiar de los colaboradores dando lugar a un trabajo tenso con falta de atención a sus obligaciones laborales.

En el contexto de esta realidad nacional se presenta el caso de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, empresa con una trayectoria de 50 años en el Perú en el servicio de implementar diseños de gran selección de marcas reconocidas a nivel mundial, ha prevalecido e incrementado su participación en la comercialización,

trayendo consigo beneficios y desventajas, que vienen repercutiendo en sus recursos humanos, principalmente en los colaboradores del área de logística, pues son éstos los que cuentan con una remuneración básica, a pesar de demostrar su responsabilidad y compromiso laboral. Estos colaboradores están destacados en el área de almacén que se ubica en Surquillo haciendo un total de 50, donde el 50% tienen responsabilidad familiar, siendo en su mayoría jóvenes (entre 20 y 30 años) y varones, que comparten su vida familiar con sus padres u otros familiares, caracterizándose por ser familias extensas pero disfuncionales. Estos colaboradores son los únicos que laboran dentro de su hogar siendo el sustento económico familiar.

Sanihold S.A.C. es una de las más importantes empresas peruanas especializada en la venta para acabados para la construcción. Desde su fundación, a cargo de Augusto Belmont Bar alrededor del comienzo de los años 60 del siglo XX, desde el distrito de San Miguel se dedicó a comercializar la producción de cerámicos producidos en el país. Hasta la fecha se ha llegado a extender en siete casas comerciales en Lima Metropolitana, y seis más en las provincias de Piura, Trujillo, Chiclayo, Arequipa y Cusco. Entre todo el personal comercial se estiman más de 150 asesores de ventas.

En estos últimos años, el área de Bienestar Social pudo observar y obtener información de parte del Jefe de Logística, donde se registra un aumento ascendente de inasistencias de los colaboradores en su área laboral, así como tardanzas y el incremento de descansos médicos; las razones que expone el Jefe de dicha área, se sustentan en motivos familiares, indisponibilidad para asistir, discusiones entre sus parejas, dificultades expuestas por sus hijos menores de edad, trato entre pares, motivos de salud por sus familiares, principalmente. Sin embargo, la empresa aplica lo señalado en el Artículo N° 47 “a” del Reglamento Interno de Trabajo, señala que “...las inasistencias o ausencias sin sustento de justificación no se pagaran...”, aplicando el descuento correspondiente.

En ese sentido la siguiente investigación es importante porque refleja la realidad que se está presentando en muchas empresas, donde se ve reflejado el poco interés de trabajo debido, a la influencia de factores de riesgo psicosocial presentados en un entorno poco estimulante, poco atractivo y poco creativo, provocando poco interés y bajo rendimiento laboral. Así, el conflicto trabajo-familia puede verse

generado por una serie de presiones en el trabajo, tales como las características existentes como conflictos en su entorno familiar, interrelaciones familiares, presión y responsabilidades fijadas solo en el trabajador líder de la familia, cada uno de estos factores interfiriendo afectando tanto al trabajador y la situación familiar.

La investigación se base en las inasistencias y tardanzas, injustificadas así como el reporte del rendimiento laboral que se obtuvieron desde el mes de Julio del año 2018, donde el jefe del Área de Logística mantiene el seguimiento de las marcaciones diarias en los turnos rotativos de los turnos de mañana, tarde y cierre de tienda, donde el 90 % de los colaboradores tienen inasistencias y no tienen un sustento de justificación muchos de ellos no comunican con su jefe inmediato explicando la falta de su inasistencia, perjudicando no solo la carga laboral al personal, sino el motivo por las cuales faltan un día o varios días consecutivos, muchos de ellos presentan una declaración de licencia de goce de haber donde justifica la falta de los días por motivos personales, familiares, estado de salud de sus menores hijos, etc., esto conlleva al descuento de su pago de remuneración mínima vital lo que afecta a la economía familiar.

Este reporte de marcaciones se registra en el sistema y solo lo maneja el jefe inmediato de Logística en la tienda Surquillo puesto a que cada fin de mes se envía un balance de reportes por tiendas para la evaluación del puntaje de puntualidad, permanecía en sus asistencias, responsabilidad en su desenvolvimiento laboral, orden y limpieza todos estos puntos favorecen un bono al colaborador mes a mes y son evaluados por el jefe Central de Logística de Cassinelli.

### **2.1.2. Antecedentes Teóricos**

En el marco de la salud del trabajador se encuentra su salud mental, donde el análisis psicológico es vital para hallar una relación compatible entre el empleado y sus labores u obligaciones laborales. Según los expertos en esta materia aducen que realizando la exploración de la salud integral psicofísicamente podemos recurrir a instrumentos que no solo son los test o pruebas de evaluación mental, sino también otras, por ejemplo las escalas de medición de una determinada conducta (Díaz & Castellano, 2012).

Asimismo son múltiples las maneras existentes para evaluar los posibles riesgos a una exposición psicosocial en el trabajo, las mismas que van desde las a) evaluaciones biológicas, tales como la medida de la presión entre la más usual por ejemplo, b) las evaluaciones objetivas, tales como las que se toman a partir de datos como por ejemplo los días de descanso médico, las faltas injustificadas, y c) las evaluaciones subjetivas, siendo los cuestionarios del nivel de percepción los más comunes (Leka & Jain, 2010). Es así que la mayor cantidad de los análisis respecto a los niveles de estrés se logran diagnosticar ya sea vía informe autodirigido o cuestionario, a fin de evaluar los signos y manifestaciones físicas del estado de salud de las personas.

Es mucha la variedad existente de los elementos que intervienen en el riesgo psicosocial para su evaluación, por lo que esto influye en el punto de vista que el evaluador opte, como por ejemplo ahondar sobre la experiencia de labores temporarias, así como también algunos factores externos como el tipo de carga laboral, el equipo que conforma para las obligaciones laborales, el monitoreo, las políticas empresariales, entre otros. Entre los factores internos a medir en el trabajador está el nivel de estrés, las reacciones o síntomas del estrés, nivel de ansiedad, grado de depresión, nivel de la presión arterial, nivel de consumo de cigarrillos o de alcohol, entre otros (Leka & Jain, 2010).

Aunque se tiene por entendido que la evaluación de indicadores no es lo más certero en investigación, también se sabe que los niveles de percepción del propio bienestar han venido siendo incluidos por muchos especialistas como un elemento fundamental en la medición del nivel de calidad de vida y de la longevidad (Solís, Meda, Moreno, B., & Juárez, 2016).

Dado el requerimiento de procedimientos eficientes para la evaluación de la salud psicológica, es necesario diseñar un sistema que incorpore la réplica de procedimientos aceptados por la comunidad. Uno de los enfoques más utilizados es la pirámide de niveles de atención de salud, sustentada sobre el paradigma de conceptos propugnados por Goldberg y Huxley (1980). Por medio de este paradigma se logró establecer en una primera instancia la relación de la morbilidad de pacientes con trastornos psicológicos atendidos en centros de salud de cualquier tipo en comparación con los atendidos en un entorno comunitario. A partir de esta

comparación se pudo distender un enfoque teórico que permite el desarrollo de un diagnóstico práctico en personas con trastornos de tipo mental a nivel comunitario (Mesta, 2020; Retolaza, 2009).

Por otro lado, al referirnos al diagnóstico del desempeño de las labores u obligaciones realizadas en un entorno laboral, encontramos la definición de Warren (1990) quien precisa que este se constituye como el conjunto de procedimientos realizados con el fin de calcular el nivel de operatividad total alcanzado por los empleados, siendo así una actividad central para una empresa ágil, dinámica y actualizada que controla y evalúa la productividad de toda la organización en su conjunto. Esta actividad de diagnóstico se va desarrollando según los empleados esperen escuchar las observaciones que les corresponde sobre la manera en que se desenvuelven y según el personal de las gerencias vaya corrigiendo errores, a la vez que se apliquen políticas de corrección de comportamientos inadecuados. En caso que el rendimiento sea menor al nivel de rendimiento estándar o al rendimiento esperado, se realizarán las correcciones, y en caso ocurra un rendimiento mayor, se realizarán las congratulaciones debidas alimentando el nivel de motivación.

En su explicación acerca de la evaluación de la ejecución de las obligaciones laborales, Pérez (2009) precisa que siendo un conjunto de procedimientos que guardan una estructura y un sistema, no solo se puede medir, sino también incidir en los hallazgos a manera cuasiexperimental o experimental, con la meta de encontrar niveles de eficiencia con proyección a una mejora futura de su desempeño, para que a partir de estos se pueda diseñar políticas de manejo y motivación del personal, tales como entrega de premios o recompensas, elevación o cambios de puesto, capacitaciones, entre otros, a la vez que se pueden identificar falencias que se cometieron al diseñar el puesto, así como problemas personales que interfieran en la eficacia del puesto.

Finalmente, Ninahuanca (2017) nos señala para las estimaciones del nivel de desempeño de labores se deben utilizar cinco principios: a) la capacidad, b) el tipo de monitoreo, c) la adaptación a las mejoras e innovación tecnológicas, d) la nivelación de la eficiencia en diferentes actividades, y e) el clima o ambiente de relaciones laborales en particular (Ruíz, 2021).

### **2.1.3. Definición del problema general y específicos**

#### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?

#### **Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a las exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto al trabajo activo / posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto al apoyo social / calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto al doble presencia y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la estima y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?



## **2.2. Objetivos, delimitación y Justificación de la Investigación**

### **2.2.1 Objetivo general y específico**

#### **Objetivo General**

Determinar el nivel de relación que existe entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

#### **Objetivos Específicos**

- A. Identificar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a las exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- B. Establecer la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto al trabajo activo / posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- C. Definir la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto al apoyo social / calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- D. Precisar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- E. Indicar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- F. Señalar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la estima y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

### 2.2.2 Delimitación de estudio

La delimitación de la investigación se especifica en el espacio, tiempo, universo y contenido a tratar. Según el detalle que se presenta:

- a) **Delimitación Espacial:** la investigación se realizará en las instalaciones del área de logística de la empresa Cassinelli en el distrito de Surquillo, área de la que forman parte los colaboradores en estudio.
- b) **Delimitación Temporal:** el estudio se realizará en el año 2019, tomando como tiempo específico para la recolección de datos en el mes de julio.
- c) **Delimitación Social o del Universo:** los participantes son colaboradores o trabajadores activos del área de logística de la empresa Cassinelli en el distrito de Surquillo.
- d) **Delimitación Conceptual o del Contenido:** el tema de investigación es Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral, las cuales tocaran los siguientes contenidos.

#### *d.1. Factores de Riesgo Psicosocial*

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo
- Apoyo social
- Inseguridad
- Doble presencia
- Estima

#### *d.2. Desempeño laboral*

- Orientación de resultados.
- Calidad.

- Relaciones interpersonales.
- Iniciativa.
- Trabajo en equipo.

### **2.2.3 Justificación e importancia del estudio**

Como **justificación teórica** de la presente investigación, se busca hallar la relación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral, por lo que se fija el interés y se enfatiza sobre el análisis de las dimensiones de la variable “riesgo psicosocial”, las cuales afectan al “desempeño laboral”. El conocer los niveles de influencia de los rasgos del “riesgo psicosocial”, orientará a la intervención de los profesionales del Trabajo Social a vincular, interrelacionar y aplicar sus conocimientos en el ámbito de un centro de labores.

La **justificación práctica** se sustenta en lo que al ejercicio de la profesión del trabajador social se refiere, es decir en los programas de intervención hacia los trabajadores a fin de reducir el impacto de los factores de riesgo psicosocial en ellos y así lograr una mejora en su desempeño laboral, así como sus instrumentos de evaluación que corresponden a las disciplinas de la psicología laboral, psicología social, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta de intervención en el trabajo social, para ser incorporado como conocimiento contrastable con futuras investigaciones, ya que se estaría demostrando la hipótesis de que reduciendo el impacto de los factores de riesgo psicosocial mejora de manera significativa el desempeño y productividad del trabajador. Es así que el presente estudio se justifica en la necesidad del análisis factores de riesgo psicosocial expuestos a los colaboradores, a fin de que el trabajador social, con la posibilidad del trabajo conjunto con otros profesionales, tales como un profesional psicólogo laboral o administrador, tengan la responsabilidad de ejecutar acciones preventivas que contrarrestan los factores de riesgo en cada uno de los empleados y así mejorar el nivel de su calidad de vida, su satisfacción en el trabajo y por ende su rendimiento o desempleo en sus labores como parte de la organización a la que pertenece.

**Se justifica metodológicamente** la investigación a partir de la adaptación y aplicación de los instrumentos tanto para las mediciones de las variables en estudio,

se han considerado de acuerdo a los trabajos y estudios previos en los que intervienen trabajadores. Así como para seguir la metodología aplicada en la presente investigación se ha tomado como referencia investigaciones previas, también esta pueda ser aplicada en otros estudios, demostrando su validez y confiabilidad requeridas para su análisis como base de otros trabajos de investigación aplicados a estudiantes universitarios de carreras de ciencias de la salud. La investigación se orienta metodológicamente con un diseño correlacional, ya que se observa una relación inversa entre la variable independiente “factores de riesgo psicosocial” y la variable dependiente “desempeño laboral”, por lo que a mayores factores de riesgo presentados posibilita una disminución de rendimiento por parte de los colaboradores de una organización o institución, lo que a su vez disminuye la productividad y los objetivos de las instituciones no son cumplidos a cabalidad, o si bien se cumplen, su nivel de calidad no alcanza los estándares medios esperados.

**La justificación social** del estudio se sustenta en que al interior del ámbito de trabajo el empleado se relaciona con distintas naturalezas de labores las cuales alteran de modo positivo o negativo sus quehaceres cotidianos, a razón de asegurar la mejora continua de las situaciones de trabajo, por lo que se requiere efectuar un análisis del efecto de los agentes psicológicos y sociales mostrados por la compañía en la intención de tener conocimiento de la presencia de los mencionados agentes en la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, y como estos inciden en la salud y desempeño de los trabajadores. Así también como el conocimiento, ubicación, prevención, ya que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial constituyen a nivel mundial uno de los problemas laborales de repercusión en el ámbito laboral, lo que ocasiona un daño en la salud, en el bienestar y en la productividad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

En los últimos tiempos el campo del trabajo mostró progresos prescindiendo del modelo convencional el cual se caracteriza por considerar a los colaboradores como una maquinaria, sin prioridades ni requerimientos. En la actualidad el ámbito del trabajo se preocupa por su talento humano, mejorando el bienestar del personal. El trabajo sostenido y constante ha sufrido un incremento, debido a que una cantidad del personal debe obtener mayores logros. Asimismo, la modernización en tecnología deviene en un elemento preponderante para el desarrollo social y económico del país, y de la calidad de las empresas.

## 2.3. Hipótesis, Variables y definición conceptual

### 2.3.1. Supuestos teóricos

**Riesgo Psicosocial** consiste en medir los agentes psicológicos y sociales que se presentan en una circunstancia laboral pudiendo tomar valores negativos perjudiciales al bienestar físico y el cuidado del personal en ese ámbito del trabajo. Los mencionados valores tienen que ser tomados a consideración en correspondencia con las particularidades precisas del área, la compañía y el lugar de trabajo, del mismo modo las debilidades del personal.

**Desempeño laboral** consiste en el grado de operación logrado por un personal en la consecución de los propósitos al interior de la empresa en un periodo específico en base a sus destrezas y habilidades.

### 2.3.2. Hipótesis general y específica

#### Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

#### Hipótesis Específica

- A. Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a las exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- B. Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto al trabajo activo / posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- C. Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto al apoyo social / calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

- D. Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli
- E. Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto al doble presencia y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.
- F. Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la estima y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

### 2.3.3. Variables, definición operacional e indicadores

Tabla 1.

#### *Operacionalización de las variables e indicadores*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Riesgos Psicosociales	• Exigencias Psicológica	Exigencias cuantitativas	1,2,3,4,5,6.
		Exigencias cognitivas Exigencias sensoriales	
El método Istat 21 CoPsoQ permite identificar los riesgos psicosociales de forma específica y precisa en seis dimensiones, en 38 ítems, las misma que son preguntas cerradas (Escala de Likert), teniendo 5 opciones nunca (1), solo alguna vez (2), algunas veces (3), muchas veces (4) y siempre (5).	• Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia Control sobre el tiempo de trabajo .Posibilidad de desarrollo en el trabajo	7,8,9,10,11,12,13,14,15
		.Sentido de trabajo .Integración con la empresa.	16.
	• Inseguridad	Inseguridad Laboral	17,18,19,20.
	• Apoyo social y calidad de liderazgo	Calidad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de relación con superiores	21,22,23,24,24,26,27,28,29,30.
Calidad de la relación con <u>compañeros de trabajo.</u>			
• Doble presencia	Doble presencia	31,32,33,34.	
• Estima	Estima laboral	35,36,37,38	

*(Continúa en la siguiente página)*

(Continúa de la página anterior)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Desempeño laboral Mediante una escala ordinal, mide el nivel de desempeño laboral por medio de preguntas cerradas tipo Likert, con una medición de la siguiente manera: Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	• Orientación de resultados	Cumplimiento	1, 2	
		Planificación	3	
		Volumen	4	
		Racionalización	5	
		Compromiso	6	
		Preocupación	7	
		Correcto	8	
	• Calidad	Supervisión	9	
		Respeto	10	
		Amabilidad	11	
		Plazo	12	
		Responsabilidad	13	
		Normas	14	
		Conocimiento	15	
		• Relaciones interpersonales	Amabilidad	16
			Orientación	17
			Conflictos	18
			Empatía	19
			Toma de decisiones	20
			Influencia	21
			Claridad	22
		• Iniciativa	Nuevas ideas	23, 24
	Asequible		25	
	Anticipación		26	
	Resolución de conflictos		27	
	Integración		28	
	• Trabajo en equipo	Identificación	29	
		Comunicación	30	
		Colaboración	31	
		Compromiso	32	
		Claridad	33	

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO III

### METODO, TECNICA E INSTRUMENTO

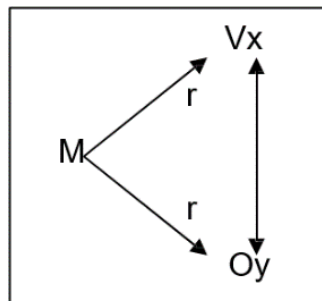
#### 3.1. Tipo de Investigación

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es aplicada en vista de que se realiza con “un fin práctico, aplicativo o pragmático” además que “se investigan con base en los descubrimientos de la ciencia pura (básica)”. Asimismo, según su enfoque es cuantitativo y de acuerdo a su temporalidad el estudio es de corte transversal.

El presente trabajo tiene un nivel descriptivo puesto que cada una de las variables será descrita a través de las teorías y de las percepciones que provienen de las mismas personas que forman parte de la investigación.

#### 3.2. Diseño a utilizar

El diseño de la presente investigación es correlacional, cuyo gráfico se representa de la siguiente manera:



Interpretando tenemos:

M = es la muestra

O = indica las observaciones de cada variable

Vx = representa la variable “Factores psicosociales”

Oy = representa la variable “Desempeño laboral”

r = es la posible relación entre las variables estudiadas



### 3.3. Universo, población, muestra y muestreo

- Población total (muestra)** : 31 colaboradores del área de Logística de Cassinelli
- Técnica de muestreo** : Muestro no probabilístico censal.
- Criterios de inclusión** : Colaboradores que accedan a la encuesta. Que trabajen en el área de logística. Que sean trabajen por más de tres meses en la empresa.
- Criterios de exclusión** : Colaboradores que no asistan a laborar. Que trabajen en otras áreas distintas a la logística. Que laboren eventualmente en la empresa.

Para el siguiente trabajo de investigación, se consideró al 100% de la población del área de Logística de la Sede de Surquillo-Cassinelli, donde están destacados los colaboradores de almacén ubicados en diferentes áreas o puestos; (1) ayudante de sanitarios, (6) despachador, (1) encargado de misceláneos, (2) encargado de pisos y mayólicas, (1) encargado de despacho, (1) encargado de recepción de proveedores, (2) montacarguistas y (17) operarios de almacén.

Tabla 2.

#### *Datos sociodemográficos de la muestra*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	10	32,26%
Mujeres	21	67,74%
Total	31	100,00%

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 30 a 35 años	13	41,94%
De 36 a 40 años	11	35,48%
De 41 a 45 años	7	22,58%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior se interpreta que la mayoría de trabajadores del área de logística son mujeres en un 67,74% y solo el 32,26% son varones. Respecto a los grupos de edad más representativos son los jóvenes adultos entre 30 y 40 años acumulando un 87,42%, teniendo en cuenta que la población de trabajadores no presentan edad mayor a 45 años.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Método Ista 21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)**

##### **A) Ficha Técnica del cuestionario**

Autor	:	Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI)
Procedencia	:	Dinamarca
Adaptación en el Perú	:	Marybel Mollo Flores (2015).
Institución	:	Universidad San Marcos
Administración	:	Cuestionario individual y autónomo
Aplicación	:	Cualquier tipo de trabajo
Usuario	:	Adultos
Corrección	:	Manualmente
Duración	:	Sin límite de tiempo
Ítems	:	38
Significación	:	Identifica y mide la exposición a riesgos psicosociales
Dimensiones	:	Exigencias psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia, Estima

## **B) Descripción**

Es uno de los métodos actualmente más utilizados, fuertemente apoyado por una organización sindical que más información reciente ha aportado sobre sus características psicométricas. Ha sido baremado en la mayor muestra española hasta la fecha.

Los rangos de puntuación para cada Apartado están diseñados estadísticamente y permiten tanto introducir una dimensión cuantitativa al estudio como traducirlo fácilmente a colores y tener una visión inmediata del riesgo psicosocial en cada trabajador.

Los resultados de la aplicación del ISTAS (CoPsoQ) deben ser consideradas como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización de trabajo.

Los resultados de cada una de las dimensiones evaluadas se describen por colores:

- Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio.
- Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Las tres versiones castellanas (larga, media y corta) del COPSOQ ISTAS 21 son una fiel adaptación de las originales de lengua danesa y presentan suficientes evidencias para la validez y fiabilidad por lo que pueden ser utilizadas para los fines de investigación de evaluación de riesgos en grandes, medianas y pequeñas empresas para lo que fueron diseñadas. El test SUSESO-ISTAS 21, denominado así por la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso), fue erigido sobre el cimiento de la validez y la adecuación de la metodología ISTAS 21, del Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), consiste en una organización científica técnica fundada en 1996 por delegaciones obreras españolas, con la finalidad elemental del fomento y el mejoramiento de las situaciones laborales.

Esta herramienta fue creada a fin de reconocer y evaluar la presentación de seis agrupaciones importantes de elementos de peligro para el bienestar del índole psicológico y social laboral. Este modelo resumido, no viene a ser la única herramienta a emplearse en la medición de peligros en compañías chicas, hay distintas técnicas (entrevistas, grupos de discusión) los cuales llegan a ser también de utilidad, la utilización de esta encuesta es inmediata.

Tabla 3.

*Niveles y puntuaciones para el Riesgo Psicosocial*

Niveles o Rangos	Puntaje
Más desfavorable	De 38 a 88
Intermedia	De 89 a 139
Más favorable	De 140 a 190

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

*Niveles y puntuaciones para las dimensiones negativas del Riesgo Psicosocial*

Niveles o Rangos	Dimensiones del Riesgo Psicosocial					
	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Inseguridad	Apoyo social y calidad de liderazgo	Doble presencia	Estima
Más desfavorable	De 6 a 13	De 10 a 23	De 4 a 9	De 10 a 23	De 4 a 9	De 4 a 9
Intermedia	De 14 a 22	De 24 a 36	De 10 a 14	De 24 a 36	De 10 a 14	De 10 a 14
Más favorable	De 23 a 30	De 37 a 50	De 15 a 20	De 37 a 50	De 15 a 20	De 15 a 20

Fuente: Elaboración propia

### C) Validez en otras investigaciones

Una de los estudios en los que se considera la validez de la versión de la Prueba ISTAS-21 versión 1.5 es por su aplicación, a cargo de Santaria (2017) aplicada a técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana.

### D) Confiabilidad en otras investigaciones

La prueba tiene su confiabilidad contrastada internacionalmente en Dinamarca, España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos, Suecia. Confiabilidad promedio por dimensiones de factores psicosociales (40 ítems) = 72.08% por el Alfa de Cronbach.

Adaptado en el Perú por Mollo (2015) en la investigación sobre la Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú, Obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.63, este Instrumento es utilizado en diferentes investigaciones en el Perú.

### E) Confiabilidad en la investigación

Tabla 5.

*Escala de valores para el cálculo de la confiabilidad del instrumento*

Intervalos al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: George y Mallery (1995)

Tabla 6.

*Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el Método Ista 21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,806	38

Fuente: Elaboración propia

La fiabilidad obtenida de la prueba de confiabilidad dio un índice de 0,806 que determina que la consistencia interna de los ítems es **Bueno**.

### **3.4.2. Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral**

#### **A) Ficha Técnica del cuestionario**

Autor : Rafaela María Facho Jiménez

Procedencia : Perú

Administración : Individual

Aplicación : Cualquier tipo de trabajo

Usuario : Adultos

Corrección : Manualmente

Duración : 20 min

Ítems : 33

**B) Descripción** Numero de opciones: 5 en escala tipo Likert

Nunca (1), Raras veces (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

Tabla 7.

*Niveles y puntuaciones para el Desempeño Laboral*

Niveles o Rangos	Puntaje
Bajo	33-76
Medio	77-120
Alto	121-165

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8.

*Niveles y puntuaciones para las dimensiones del Desempeño Laboral*

Niveles o Rangos	Dimensiones del Desempeño laboral				
	Orientación de resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo
Bajo	7-16	8-18	7-16	5-11	6-13
Medio	17-25	19-29	17-25	12-18	14-22
Alto	26-35	30-40	26-35	19-25	23-30

Fuente: Elaboración propia

**C) Validez en la investigación**

La validez del juicio de expertos de este instrumento, consiste en la evaluación de la pertinencia, relevancia y claridad, la cual estuvo a cargo de tres jueces, quienes son docentes elegidos entre la plana docente de Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad inca Garcilaso de la Vega (Anexo 6).

**D) Confiabilidad en la investigación**

Tabla 9.

*Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	33

Fuente: Elaboración propia

La fiabilidad obtenida de la prueba de confiabilidad dio un índice de 0,954 que determina que la consistencia interna de los ítems es **Excelente**.

### **3.5. Procesamiento de Datos**

Se accedió al acceso al área de Recursos Humanos, por medio de la autorización del jefe de logística y del área de asistencia social de Sanihold S.A. Cassinelli; donde se realizó un dialogo entrevista con ellos, detallando y explicando el objetivo de dicho instrumento aplicado donde se solicitó su autorización para proceder al desarrollo de los cuestionarios, que serán aplicadas en el área de Logística de Sanihold S.A. Cassinelli.

Para proceder con la aplicación de los cuestionarios se tuvo que tomar el horario de 1:00 pm a 2:00 pm (horario en donde la gran mayoría tiene su refrigerio), aplicando la ficha social juntamente con la encuesta en grupo de 3 personas en el área de Despacho, donde se pudieron sentar y concentrarse en responder a detalle cada pregunta aplicada.



## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados

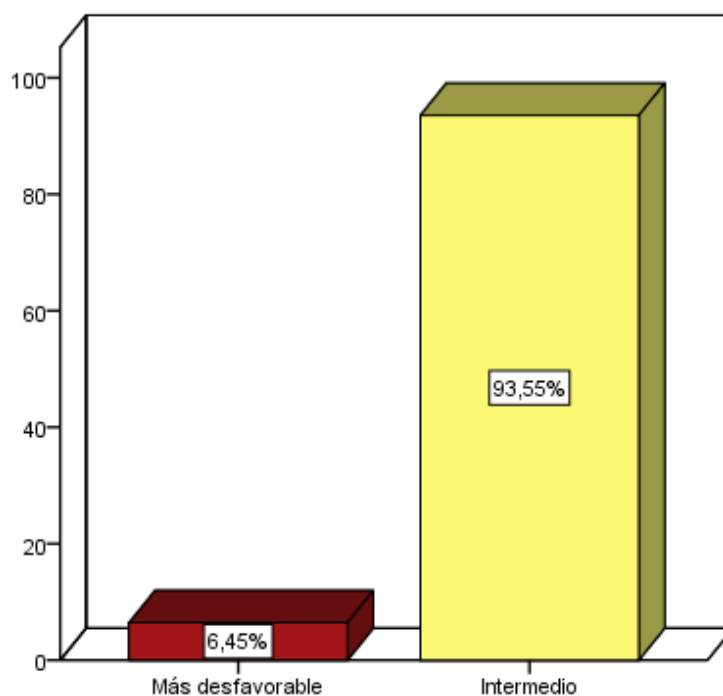
##### Variable Riesgo Psicosocial

Tabla 10.

*Nivel del Total de Riesgo Psicosocial*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Más desfavorable	3	6,45%
Intermedio	28	93,55%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 1.* Nivel del Total de Riesgo Psicosocial

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel intermedio** del **Total de Riesgo Psicosocial** con un 93,55% (28) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por nivel más desfavorable con solo un 6,45% (3) de ellos.

Tabla 11.

*Nivel de Exigencias Psicológicas del Riesgo psicosocial*

	Frecuencia	Porcentaje
Más desfavorable	5	16,13%
Intermedio	23	74,19%
Más favorable	3	9,68%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

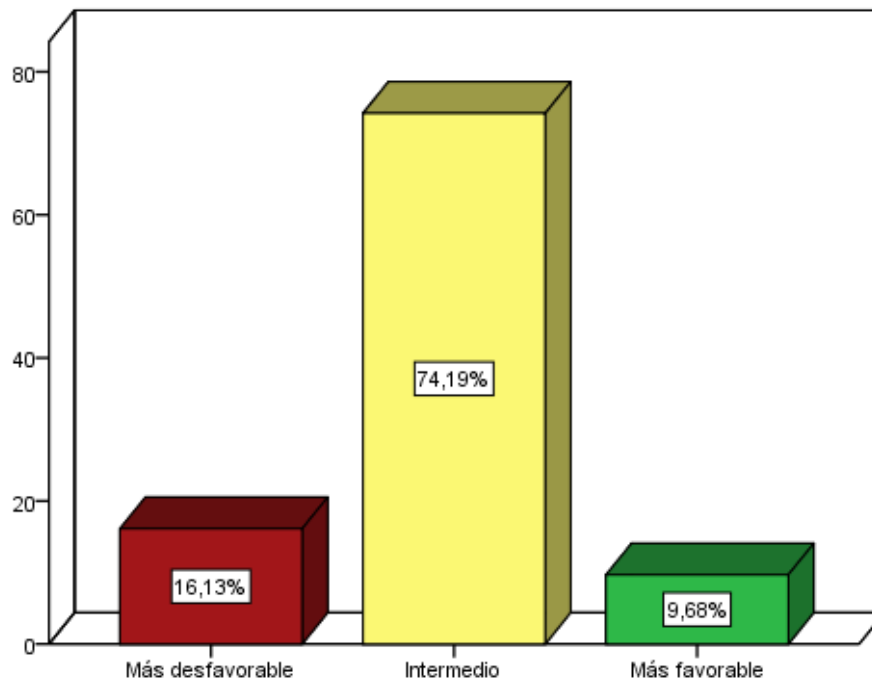


Figura 2. Nivel de Exigencias psicológicas del Riesgo psicosocial

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel intermedio** de las **Exigencias Psicológicas** del Riesgo Psicosocial con un 74,19% (23) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el nivel más favorable con un 16,13% (5) y nivel más desfavorable con solo un 9,68% (3) de ellos.

Tabla 12.

*Nivel de Trabajo Activo del Riesgo psicosocial*

	Frecuencia	Porcentaje
Más desfavorable	13	41,94%
Intermedio	18	58,06%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

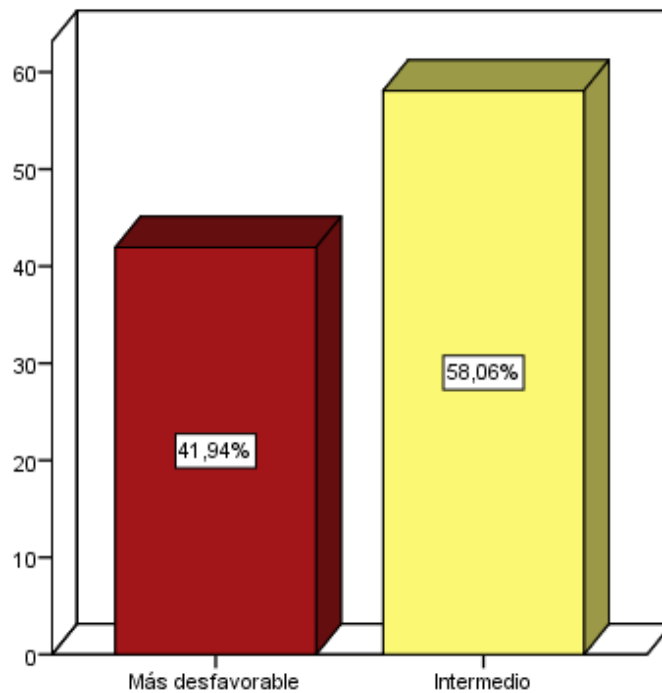


Figura 3. Nivel de Trabajo Activo del Riesgo psicosocial

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel intermedio** del **Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo** del Riesgo Psicosocial con un 58,06% (18) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido del **nivel más desfavorable** con un 41,94% (13) de tales colaboradores.

Tabla 13.

*Nivel de Inseguridad del Riesgo psicosocial*

	Frecuencia	Porcentaje
Más desfavorable	8	25,81%
Intermedio	18	58,06%
Más favorable	5	16,13%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

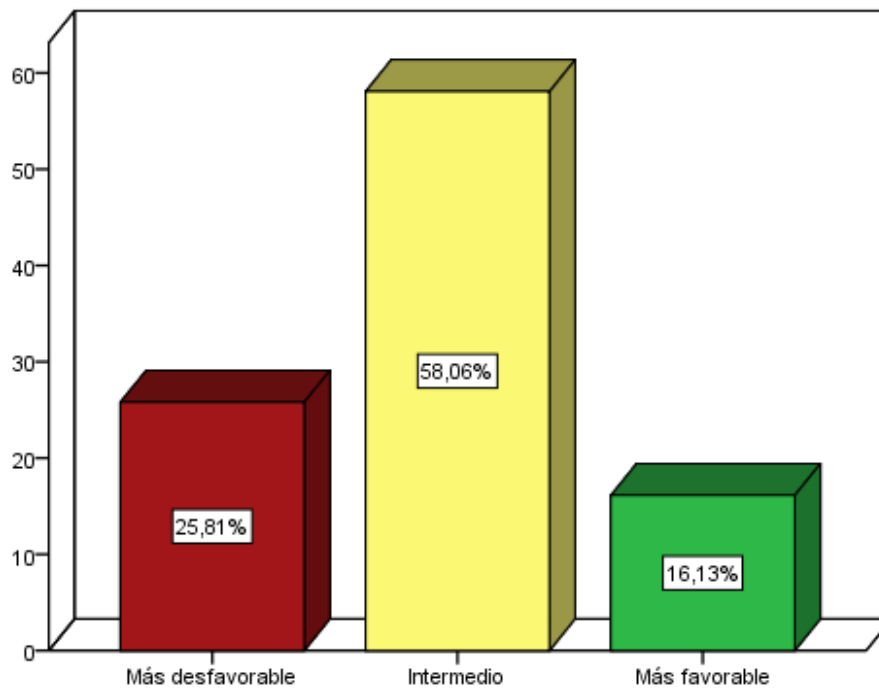


Figura 4. Nivel de Inseguridad del Riesgo psicosocial

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel intermedio** de la **Inseguridad** del Riesgo Psicosocial con un 58,06% (18) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el nivel más favorable con un 25,81% (8) y nivel más desfavorable con solo un 16,13% (5) de ellos.

Tabla 14.

*Nivel de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo del Riesgo psicosocial*

	Frecuencia	Porcentaje
Más desfavorable	15	48,39%
Intermedio	14	45,16%
Más favorable	2	6,45%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

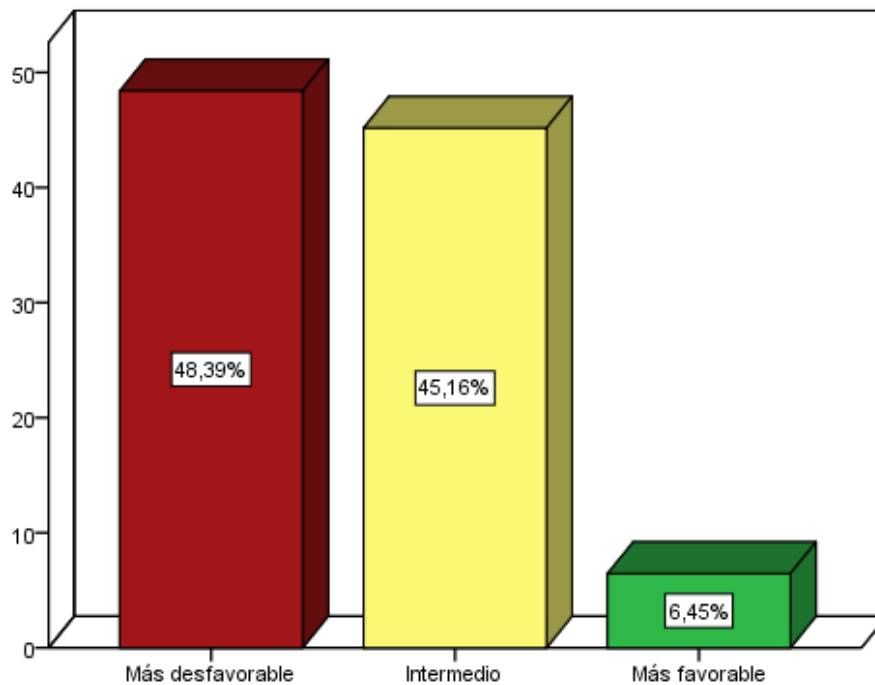


Figura 5. Nivel de Apoyo social y calidad de liderazgo del Riesgo psicosocial

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel más desfavorable** del **Apoyo Social / Calidad de Liderazgo** del Riesgo Psicosocial con un 48,39% (15) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el nivel intermedio con un 45,16% (14) y el nivel más favorable con solo un 6,45% (2) de ellos.

Tabla 15.

*Nivel de Doble Presencia del Riesgo psicosocial*

	Frecuencia	Porcentaje
Más desfavorable	6	19,35%
Intermedio	22	70,97%
Más favorable	3	9,68%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

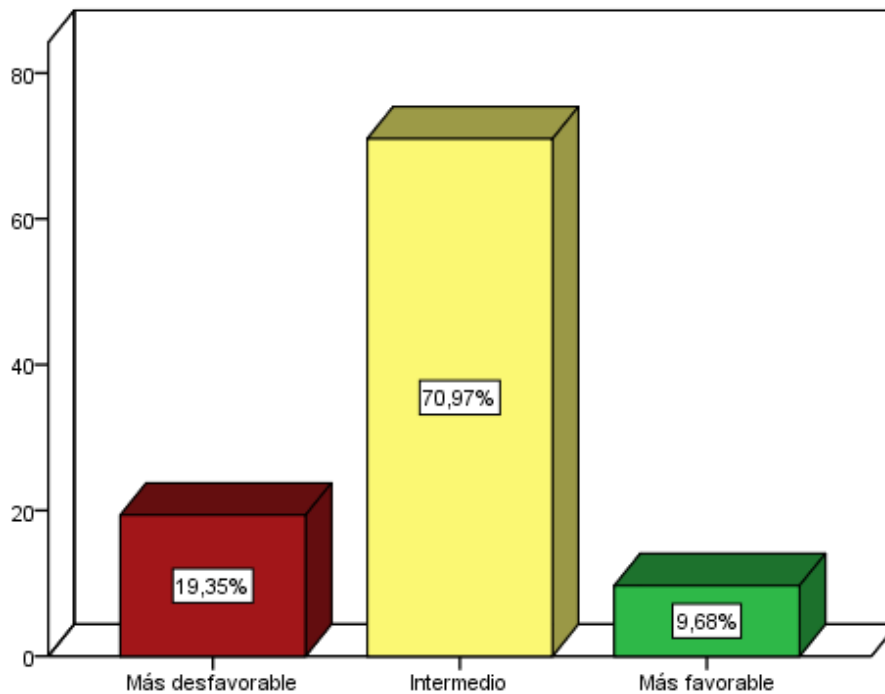


Figura 6. Nivel de Doble presencia del Riesgo psicosocial

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel intermedio** de la **Doble Presencia** del Riesgo Psicosocial con un 70,97% (22) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el nivel más favorable con un 19,35% (6) y el nivel más desfavorable con solo un 9,68% (3) de ellos.

Tabla 16.

*Nivel de Estima del Riesgo psicosocial*

	Frecuencia	Porcentaje
Más desfavorable	6	19,35%
Intermedio	22	70,97%
Más favorable	3	9,68%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

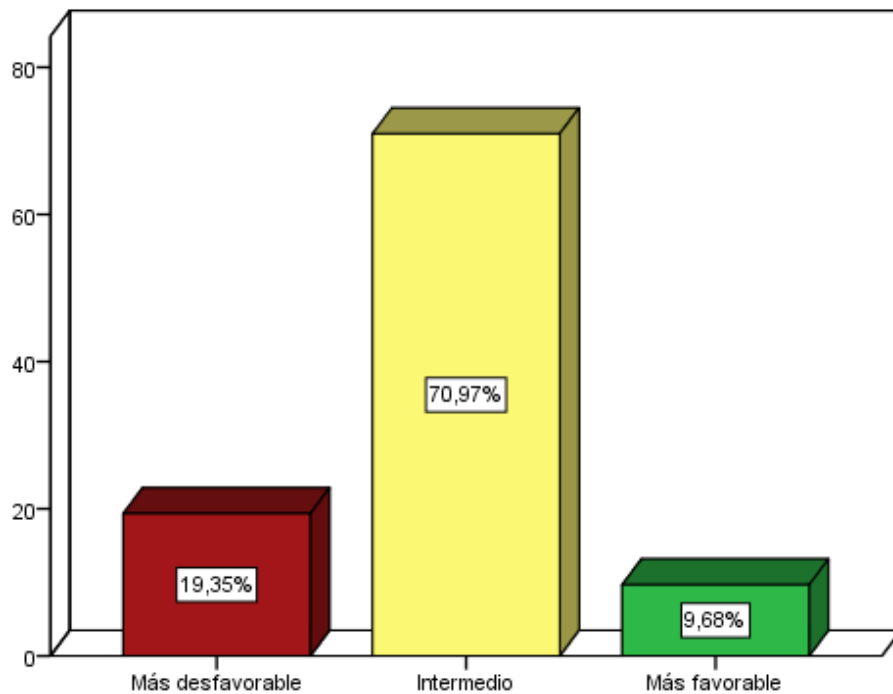


Figura 7. Nivel de Estima del Riesgo psicosocial

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel intermedio** de la **Estima** del Riesgo Psicosocial con un 70,97% (22) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el nivel más desfavorable con un 19,35% (6) y el nivel más favorable con solo un 9,68% (3) de ellos.

## Variable Desempeño Laboral

Tabla 17.

### *Nivel de Total de Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	22,58%
Regular	24	77,42%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

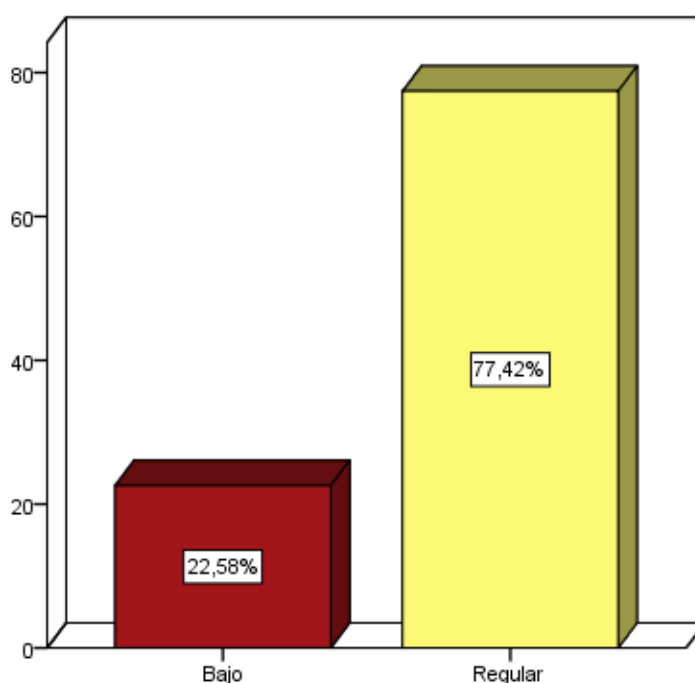


Figura 8. Nivel de Total Desempeño Laboral

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel regular** del **Total de Desempeño Laboral** con un 77,42% (24) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, y el **nivel bajo** alcanza solo un 22,58% (7) de tales colaboradores.

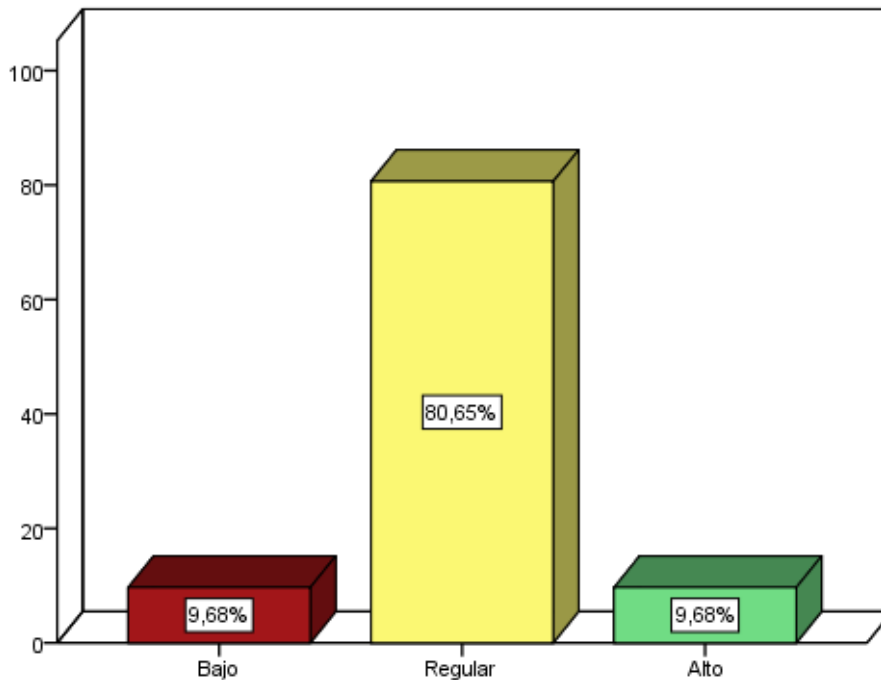


Tabla 18.

*Nivel de Orientación de Resultados del Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	9,68%
Regular	25	80,65%
Alto	3	9,68%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 9.* Nivel de Orientación de resultados del Desempeño laboral

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel regular** de la **Orientación de Resultados** del Desempeño Laboral con un 80,65% (25) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el **nivel alto** con un 9,68% (3) y el **nivel bajo** con solo un 9,68% (3) de tales colaboradores.

Tabla 19.

*Nivel de Calidad del Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	54,84%
Regular	14	45,16%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

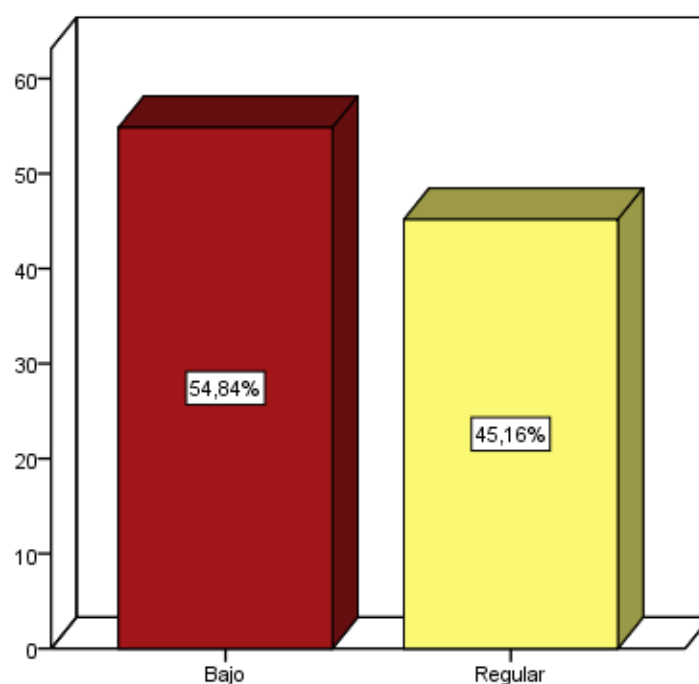


Figura 10. Nivel de Calidad del Desempeño laboral

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel regular** de la **Calidad** del Desempeño Laboral con un 54,84% (17) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el **nivel bajo** con un 45,16% (14) de tales colaboradores.

Tabla 20.

*Nivel de Relaciones Interpersonales del Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	22,58%
Regular	23	74,19%
Alto	1	3,23%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

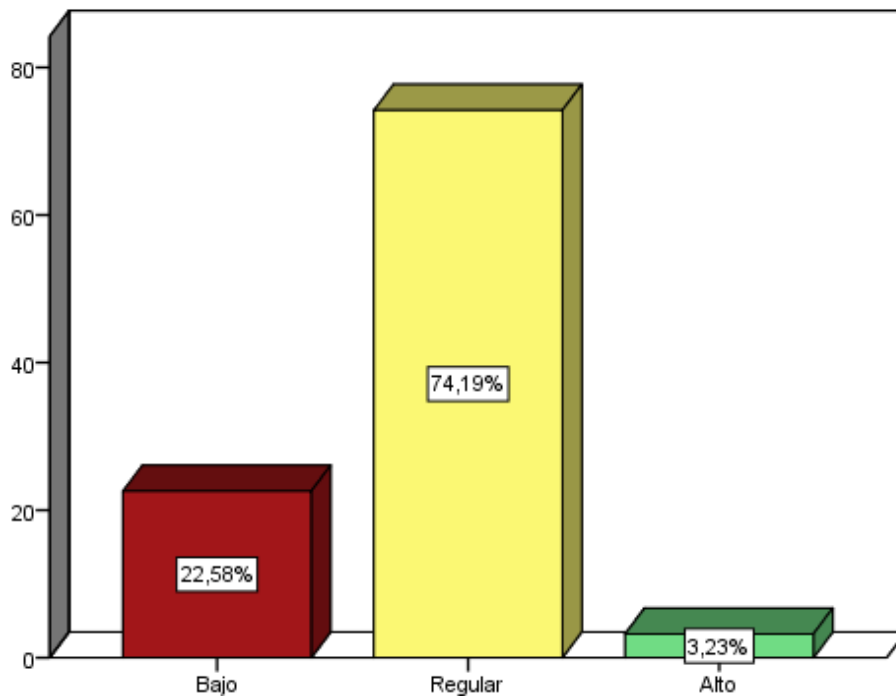


Figura 11. Nivel de Relaciones interpersonales del Desempeño laboral

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel regular** de las **Relaciones Interpersonales** del Desempeño Laboral con un 74,19% (23) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el **nivel bajo** con un 22,58% (7) y el **nivel alto** con solo un 3,23% (1) de tales colaboradores.

Tabla 21.

*Nivel de Iniciativa del Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	22,58%
Regular	18	58,06%
Alto	6	19,35%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

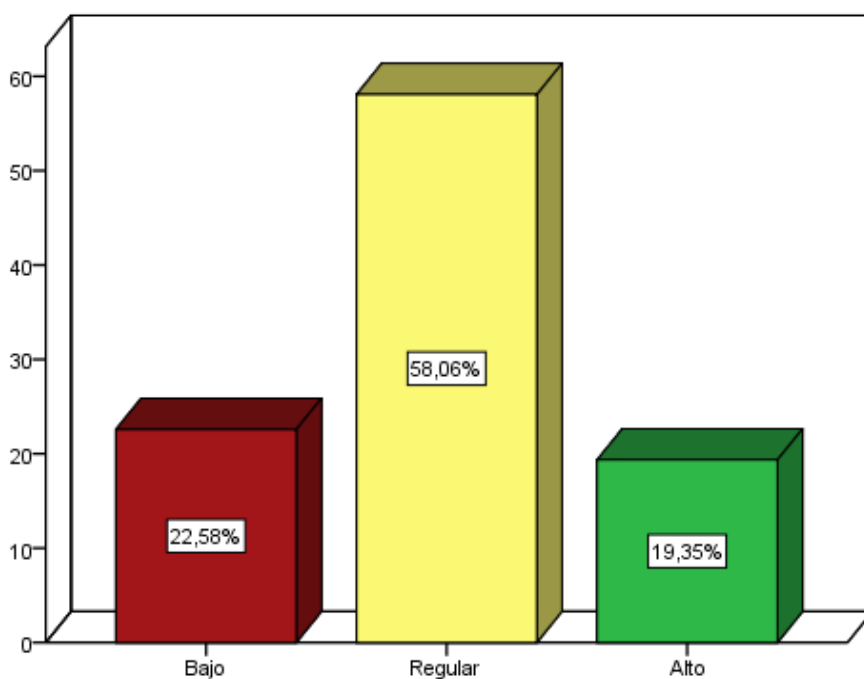


Figura 12. Nivel de Iniciativa del Desempeño laboral

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel regular** de la **Iniciativa** del Desempeño Laboral con un 58,06% (18) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el **nivel alto** con un 22,58% (7) y el **nivel bajo** con solo un 19,35% (6) de tales colaboradores.

Tabla 22.

*Nivel de Trabajo en Equipo del Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	19,35%
Regular	24	77,42%
Alto	1	3,23%
Total	31	100,00%

Fuente: Elaboración propia

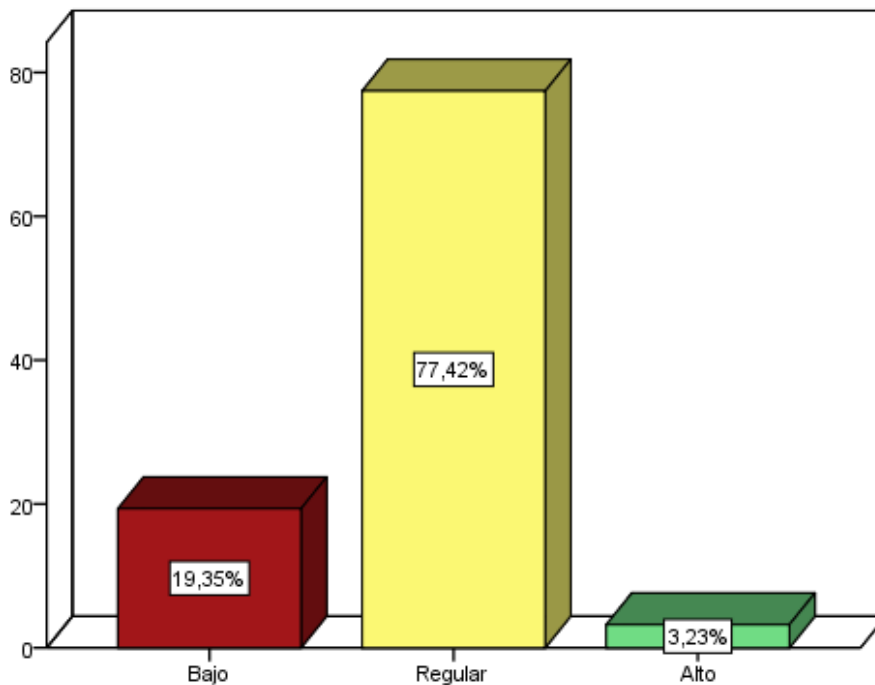


Figura 13. Nivel de Trabajo en equipo del Desempeño laboral

En la tabla y figura anterior se observa que predomina el **nivel regular** del **Trabajo en Equipo** del Desempeño Laboral con un 77,42% (24) de los trabajadores administrativos del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, seguido por el **nivel alto** con un 19,35% (6) y el **nivel bajo** con solo un 3,23% (1) de tales colaboradores.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 23.

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Exigencias psicológicas	,389	31	,000	,687	31	,000
Trabajo activo / posibilidades de desarrollo	,379	31	,000	,629	31	,000
Apoyo social / calidad de liderazgo	,301	31	,000	,790	31	,000
Inseguridad	,309	31	,000	,745	31	,000
Doble presencia	,378	31	,000	,713	31	,000
Estima	,378	31	,000	,713	31	,000
Riesgo psicosocial	,537	31	,000	,270	31	,000
Desempeño laboral	,477	31	,000	,519	31	,000

Fuente: Elaboración propia

Debido a que 31 individuos es una cantidad de muestra menor a 50, se procedió a evaluar la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk, y dado que sus valores de significancia son inferiores a 0,050 se rechaza la hipótesis nula de normalidad, afirmando que “los datos para las variables no se distribuyen de manera normal” por lo que se utilizará la prueba no paramétrica de Spearman para las variables utilizando sus valores cuantitativos.

Tabla 24.

### *Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman*

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula
0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja.
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Modificado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014)

## Hipótesis General

Ho: No existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Ha: Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Tabla 25.

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman del Total del Riesgo Psicosocial y Total de Desempeño Laboral*

		Total del Riesgo Psicosocial	Total de Desempeño Laboral
Total del Riesgo Psicosocial	Coefficiente de Correlación	1,000	,172
	Sig. (bilateral)	.	,354
	N	31	31
Total de Desempeño Laboral	Coefficiente de Correlación	,172	1,000
	Sig. (bilateral)	,354	.
	N	31	31

*Fuente: Elaboración propia*

## Conclusión

El coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (0,172) muestra una correlación positiva muy baja, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Rho de Spearman. Además, dicha correlación no es significativa ( $p= 0,354 > 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que **no existe una relación significativa entre el Total del Riesgo Psicosocial y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

## Hipótesis Específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a las exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

H1: Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a las exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Tabla 26.

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman de las Exigencias Psicológicas y Total de Desempeño Laboral*

		Exigencias Psicológicas	Total de Desempeño Laboral
Exigencias Psicológicas	Coefficiente de Correlación	1,000	,090
	Sig. (bilateral)	.	,630
	N	31	31
Total de Desempeño Laboral	Coefficiente de Correlación	,090	1,000
	Sig. (bilateral)	,630	.
	N	31	31

Fuente: Elaboración propia

## Conclusión

El coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (0,090) muestra una correlación positiva muy baja. Además, dicha correlación no es significativa ( $p = 0,630 > 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que **no existe una relación significativa entre las Exigencias Psicológicas y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.



## Hipótesis Específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto al trabajo activo / posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

H2: Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto al trabajo activo / posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Tabla 27.

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman del Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo y Total de Desempeño Laboral*

		Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo	Total de Desempeño Laboral
Trabajo Activo /	Coefficiente de Correlación	1,000	,479
Posibilidades de	Sig. (bilateral)	.	,006
Desarrollo	N	31	31
Total de	Coefficiente de Correlación	,479	1,000
Desempeño	Sig. (bilateral)	,006	.
Laboral	N	31	31

Fuente: Elaboración propia

## Conclusión

El coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (0,479) muestra una correlación positiva moderada. Además, dicha correlación no es significativa ( $p= 0,006 < 0,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que **existe una relación significativa entre el Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

H3: Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Tabla 28.

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la Inseguridad y Total de Desempeño Laboral*

		Inseguridad	Total de Desempeño Laboral
	Coefficiente de Correlación	1,000	,039
Inseguridad	Sig. (bilateral)	.	,835
	N	31	31
Total de	Coefficiente de Correlación	,039	1,000
Desempeño	Sig. (bilateral)	,835	.
Laboral	N	31	31

Fuente: Elaboración propia

### Conclusión

El coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (0,039) muestra una correlación positiva muy baja. Además, dicha correlación no es significativa ( $p= 0,835 > 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que **no existe una relación significativa entre la Inseguridad y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

#### Hipótesis Específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto al apoyo social / calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

H4: Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto al apoyo social / calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Tabla 29.

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman del Apoyo Social / Calidad de Liderazgo y Total de Desempeño Laboral*

		Apoyo Social / Calidad de Liderazgo	Total de Desempeño Laboral
Apoyo Social /	Coefficiente de Correlación	1,000	,542
Calidad de	Sig. (bilateral)	.	,002
Liderazgo	N	31	31
Total de Desempeño	Coefficiente de Correlación	,542	1,000
Laboral	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	31	31

Fuente: Elaboración propia

#### Conclusión

El coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (0,542) muestra una correlación positiva moderada. Sin embargo, dicha correlación no es significativa ( $p= 0,002 < 0,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que **existe una relación significativa entre el Apoyo Social / Calidad de Liderazgo y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

### Hipótesis Específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la doble presencia y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

H5: Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la doble presencia y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Tabla 30.

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la Doble Presencia y Total de Desempeño Laboral*

		Doble Presencia	Total de Desempeño Laboral
	Coefficiente de Correlación	1,000	,189
Doble Presencia	Sig. (bilateral)	.	,307
	N	31	31
Total de	Coefficiente de Correlación	,189	1,000
Desempeño	Sig. (bilateral)	,307	.
Laboral	N	31	31

Fuente: Elaboración propia

### Conclusión

El coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (0,189) muestra una correlación positiva muy baja. No obstante, dicha correlación no es significativa ( $p=0,307 > 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que **no existe una relación significativa entre la Doble Presencia y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

## Hipótesis Específica 6

Ho: No existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la estima y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

H6: Existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial en cuanto a la estima y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Tabla 31.

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la Estima y Total de Desempeño Laboral*

		Estima	Total de Desempeño Laboral
	Coefficiente de Correlación	1,000	,492**
Estima	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	31	31
Total de	Coefficiente de Correlación	,492	1,000
Desempeño	Sig. (bilateral)	,005	.
Laboral	N	31	31

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

Fuente: Elaboración propia

## Conclusión

El coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (0,492) muestra una correlación positiva moderada. Además, dicha correlación no es significativa ( $p= 0,005 < 0,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que **existe una relación significativa entre la Estima y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

### 4.3. Discusión de los resultados

En la presente investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre el colaborador y la influencia negativa o los riesgos de los factores psicosociales en los colaboradores del área logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, sede Surquillo, por lo que se identificó que **no existe una relación significativa entre el Total del Riesgo Psicosocial y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

En el ámbito internacional, Páez et al. (2021) contrariamente concluye que sí existe relación negativa entre las variables, tal como el estudio presente. Del mismo modo Freire y Corrales (2018) afirman que los factores de orden psicosocial que representan riesgos para los trabajadores, se relacionan negativamente al desempeño de los mismos. Del mismo modo Moreno (2018) haya que el indicador de la integración presentándose en valor alto del Apoyo Social y Calidad de liderazgo, incide aunque de manera negativa en el desempeño de los empleados.

A nivel nacional, también contrariamente en estos valores generales, Huamán y Gilt (2021) en Chincha, Perú, pudieron hallar una relación directa o positiva, así como considerable entre ambos factores principales contrastados. Del mismo modo Quispe y Quico (2019) hallaron una relación significativa en la incidencia de manera inversa que ejercen los riesgos de carácter psicosocial sobre la labor de los empleados de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa y al conjunto de la institución en general. También Espíritu (2017) en Huancayo, Perú encuentra relación fuerte, directa y significativa entre ambas variables analizadas.

Respecto al primer objetivo específico: Identificar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a las exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, se halló que **no existe una relación significativa entre las Exigencias Psicológicas y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli

Estos resultados se diferencian del hallazgo de Pozo (2018) quien encuentra en Ecuador que estas Exigencias de tipo psicológico afectan en contra del desempeño del colaborador administrativo de una institución empresarial. En este mismo sentido Espíritu (2017) quien observa en Huancayo, Perú, que la dimensión de **Exigencias psicológicas**, sobre todo el manejo de sus emociones en la realización de sus labores, llega a relacionarse de manera significativa con el desempeño en las labores en agentes de protección.

En relación al segundo objetivo específico: Identificar relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto al trabajo activo / posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, se obtuvo que **existe una relación significativa entre el Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

En el mismo sentido, estos datos guardan similitud respecto a la significancia estadística, tanto por Moreno (2018) en Ecuador, como los de Espíritu (2017) en Perú, quienes encuentran en la dimensión **Trabajo activo y Posibilidades de Desarrollo**, respecto a lo favorable de las habilidades del colaborador de la empresa, que se relacionan directamente y de manera significativa con el desempeño de sus labores.

Luego de observar el tercer objetivo específico: Identificar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto al apoyo social / calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, se concluyó que **no existe una relación significativa entre la Inseguridad y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

Estos resultados son similares con los encontrados por Pozo (2018) donde el factor psicosocial de **Inseguridad** en su sentido favorable tiene incidencia significativamente negativa en la rotación y positiva en el desempeño en las obligaciones administrativas de una empresa.

Después del análisis del cuarto objetivo específico: Identificar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli se encontró que **existe una relación significativa entre el Apoyo Social / Calidad de Liderazgo y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

Estos datos se relacionan con mayor notoriedad en el análisis de Moreno (2018) en Ecuador, y en el estudio de Espíritu (2017) en Huancayo, Perú, quienes evalúan que la dimensión **Apoyo social / Calidad de liderazgo** se relaciona con el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa.

Posterior a la evaluación del quinto objetivo específico: Identificar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, se observó que **no existe una relación significativa entre la Doble Presencia y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.

Estos hallazgos son diferentes a los de Moreno (2018) quien en su análisis correlacional encuentra un efecto directo y significativo del sentido favorable de la **Doble presencia** con el desempeño en las labores en una empresa textil en Ecuador, es decir que a mayor Doble presencia se observa un mayor desempeño, explicando que esta Doble presencia se incrementa a medida en que el personal es más joven; en su estudio con casi el tercio de los empleados entre 20 y 30 años de edad.

Finalmente, al desarrollar el sexto objetivo específico: Identificar la relación que existe entre el riesgo psicosocial en cuanto a la estima y el desempeño laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli, se halló que **existe una relación significativa entre la Estima y el Total de Desempeño Laboral** en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.



Respecto a estos hallazgos, se observa resultados contrarios de una relación no significativa de las **Compensaciones** que observa Moreno (2018) sobre los empleados de una fábrica de textiles en Ecuador.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se identificó que un 93,55% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli se desempeñan durante sus laborales diarias con **factores de riesgo intermedio** y **no existe una relación significativa entre el Riesgo Psicosocial y el Desempeño Laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.**
- Se determinó que en un 74,19% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli manejan situaciones emocionales con **factores de riesgo intermedio** durante sus laborales diarias, respecto a la **dimensión Exigencias Psicológicas**, lo cual **no se relaciona de manera significativa con el Desempeño laboral.**
- Se estableció que en un 58,06% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli con **factores de riesgo intermedio** se sienten motivados con su trabajo y el rol que desempeñan en la organización, respecto a la **dimensión Trabajo Activo / Posibilidades de Desarrollo** de habilidades; lo cual **se relaciona de manera significativa con el Desempeño laboral.**
- Se evaluó que en un 58,06% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli con **factores de riesgo intermedio** poseen seguridad en la realización de sus labores, respecto a la **dimensión Inseguridad**; lo cual **no se relaciona de manera significativa con el Desempeño laboral.**
- Se evidenció que un 48,39% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli con **factores de riesgo más desfavorable**, y un 45,16% con **riesgo intermedio**, no manifiestan la colaboración y el apoyo de sus compañeros, respecto a la **dimensión Apoyo Social / Calidad de Liderazgo**; lo cual **se relaciona de manera significativa con el Desempeño laboral.**
- Se halló que un 70,97% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli manifiestan con **factores de riesgo intermedio** para la sobrecarga en sus responsabilidades, respecto a la **dimensión Doble Presencia**; lo cual **no se relaciona de manera significativa con el Desempeño laboral.**

- Se observó que un 70,97% de los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli manifiestan con **factores de riesgo intermedio** no tener manifestaciones de aprecio durante sus labores, respecto a la **dimensión Estima**; lo cual **se relaciona de manera significativa con el Desempeño laboral**.

## 5.2. Recomendaciones

- Los directivos en una organización, deberían preocuparse por reaccionar ante la exposición a riesgos psicosociales de sus trabajadores sobre todo estando atentos a sus necesidades, a fin de que disminuyan estas del nivel intermedio a un nivel bajo. Una de las maneras para lograrlo es el mantener a su personal complacido es decir motivado ya que su trabajo intelectual procede del interior del mismo trabajador.
- La capacitación en la empresa, debe promover el desarrollo del personal que lo conforma y generar actitudes positivas que permitan asegurar la satisfacción personal y el logro de los objetivos de la empresa. La capacitación del talento humano tiene que ser analizada dentro de un contexto ideológico sobre el desarrollo de la identidad corporativa, con la finalidad que no solo se intervenga sobre los factores de riesgo, por ejemplo Exigencias psicológicas, Inseguridad y Doble presencia, sino que a la vez estos repercutan en el desempeño laboral. El talento humano debe considerarse en la empresa como el mayor potencial de riqueza social para su desarrollo, dándole un respaldo y seguridad que lo motiven para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible.
- Frente a los riesgos psicosociales, lo primero que se debe hacer es un diagnóstico para conocer lo que pasa dentro y fuera de la organización, así como un plan de acción integral (talleres, charlas, entre otros) para corregir las debilidades encontradas, para tratar de delinear el punto del cual se parta y las acciones que se deban adoptar para alcanzar los objetivos planteados tanto a nivel de factores de riesgo como a nivel del desempeño en sus actividades laborales.
- La organización debería tomar a sus empleados en cuenta para la toma de decisiones, sobre políticas, distribución y organización del trabajo, explicándoles luego las decisiones adoptadas y las razones que motivaron esas decisiones, mediante la realización de sesiones de trabajo en las cuales se sugiera y contribuya en la toma de decisiones gerenciales analizando cada idea, sus ventajas y desventajas. Asimismo se debe explicar los efectos que surgirían en la práctica dentro de la empresa, lo que hará

que el personal se sienta importante, y parte integral de la organización, y por tanto su rendimiento sería mucho más efectivo y productivo, porque aprovecharía al máximo sus competencias tanto específicas como genéricas.

- Evaluar a cada trabajador mediante la realización de pruebas o diseño y aplicación de un plan de intervención psicosociales a fin de averiguar las falencias y problemas que los colaboradores tienen en el desempeño de su trabajo para poder tomar acciones en relación a los mismos e impedir su progreso.
- Además, se recomienda propiciar un entorno psicosocial favorable, pues este hace que el empleado tenga la suficiente tranquilidad, y confianza, para lograr un mejor rendimiento, pues desempeña de una manera más eficaz sus labores.
- Se recomienda a la empresa implementar y ejecutar un programa de intervención en base a los factores psicosociales de riesgo hallados en un nivel intermedio con tendencia a más desfavorable, donde se planteen medidas preventivas y correctivas, para que de esta manera pueda realizar una adecuada gestión de prevención de riesgos laborales.
- En relación a la evaluación de factores de riesgo psicosocial se sugiere continuar utilizando una diferente metodología a la presente investigación, que incluyan un abordaje tanto cuantitativo como cualitativo para obtener datos más significativos y resultados consistentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, A. (2016). *Factores más Relevantes de los Riesgos Psicosociales que Influyen en los Empleados*. (Tesis de Especialización en Gerencia en Salud Ocupacional), Fundación Universitaria del Área Andina, Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela de Posgrados, Bogotá, Colombia.  
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/659/Estudio%20de%20los%20Factores%20m%C3%A1s%20Relevantes%20de%20los%20Riesgos%20Psicosociales%20%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alosilla-Velazco, M. (2016). *La influencia de la satisfacción con la familia y con el estatus material en el desempeño*. (Tesis de licenciatura), PUCP, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Lima.  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7938/ALOSILLA\\_VELAZCO\\_CACERES\\_MAUURICIO\\_INFLUENCIA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7938/ALOSILLA_VELAZCO_CACERES_MAUURICIO_INFLUENCIA.pdf?sequence=1)
- Altuve, E., & Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el Desempeño Laboral*. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Ciencias Sociales, Caracas.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>
- Alvarado, J. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del sindicato de trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. (Tesis de licenciatura), Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Ambato, Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24561/1/Alvarado%20Calder%C3%B3n%20Joseph%20Oswaldo%20Tesis..pdf>
- Arrué, I. (2015). *El impacto de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el desempeño*. (Tesis de licenciatura), PUCP, Lima.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.  
doi:10.1108/02683940710733115
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.  
doi:<https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>

- Benavides, L. (2002). *Importancia del cliente*. España: ArtGerus.
- Bittel, M. (2000). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral*. Mexico: Orion.
- Bohórquez, P. (2007). *Organización y comportamiento*. España: ArtGerus.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmitt, & W. Borman, *Personnel selection in organizations* (págs. 71-98). San Francisco, CA: JosseyBass.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T., & Motowidlo, S. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), 52-69. doi:<https://doi.org/10.1111/1468-2389.00163>
- Camones, L., Vargas, N., & Vilavila, E. (2018). *Riesgo psicosocial en los trabajadores del área de almacén logístico de una empresa, Huachipa, abril 2018*. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3777/Riesgo\\_CamonesVergara\\_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3777/Riesgo_CamonesVergara_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organization psychology. En M. Dunnette, & L. Hough, *Handbook of industrial and organization psychology* (págs. 687-732). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Campbell, J. (1999). The definition and measurement of performance in the new age. En D. Ilgen, & E. Pulakos, *The changing nature of performance* (págs. 399-429). San Francisco: Jossey-Bass.
- Carrillo, M. (2015). *Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz (Tesis de licenciatura)*. Ambato, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.  
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/75874.pdf>
- Chiavenato, A. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ma. edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.,  
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, A. (2009). *Gestión de talento humano* (3ra. edición ed.). México: McGraw Hill. <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra. edición ed.). México, D.F.: Editorial McGraw-Hill/Interamericana.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Choque, I., & Puma, B. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en una empresa contratista del sector minero (tesis de licenciatura)*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5992/PSchbeiv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.  
doi:10.1037//0021-9010.86.3.499
- Díaz, J., & Castellano, M. (2012). Normalidad y anormalidad psíquica. Exploración psicodiagnóstica en medicina del trabajo. Selección de personal. Profesiogramas. En F. Gil, *Tratado de Medicina del Trabajo* (2da. edición ed., págs. 467–483). Barcelona, España: Elsevier.
- Díaz, R. (2018). *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Chiclayo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28887/diaz\\_cr.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28887/diaz_cr.pdf?sequence=1)
- Druker, P. (2002). *Rendimiento laboral*. México: MacGraw Hill.
- Espíritu, F. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo - Junín (Tesis de maestría)*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4620/Espiritu%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ESSALUD. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. CEPRIIT. Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo:  
[http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm)

- Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.* (1984).  
Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.  
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Fox, S., & Spector, P. (2005). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets.* Washington, D.C.: APA Press.
- Freire, J., & Corrales, N. (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(4), 53-68. doi:<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/download/792/789>
- Gangloff, B., Mayoral, L., Rezrazi, A., & Malleh, N. (2017). La Valorización diferencial de las estrategias de “Coping”: Un Estudio Sobre los Empleados en la Provincia de Buenos Aires. *Psicología para América Latina*, 28(1), 55-87.  
doi:<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psilat/n28/a05n28.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (1995). *SPSS/PC + Step. A Simple Guide and Reference.* : . Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Goldberg, D., & Huxley, P. (1980). *Mental Illness in the Community: the Pathway to Psychiatric Care.* Londres: Tavistock.
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México: McGraw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Lazarus, R. S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas.* Nueva York: Martínez Roca.
- Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An overview.* Geneva, Switzerland: Institute of Work, Health & Organisations, University of Nottingham. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44428>
- León, C. (2015). *Determinar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral. diseño de un plan de intervención y medidas preventivas de los riesgos*



*psicosociales, en el Hospital Naval Guayaquil de la armada del Ecuador (Tesis de licenciatura)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7928/1/Cecibel%20Alexandra%20Le%20C3%B3n%20Arreaga.pdf>

Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). *Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018*. (Tesis de Especialidad en Enfermería en Salud Ocupacional), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería, Lima, Perú.

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3572/Factores\\_LlanquechaCortez\\_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mansilla, F. (2014). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. España: Editorial Académica Española.

Maslow, A. (2000). *Teoría de la motivación*. California: Psychol.

Mazariegos, A. (2016). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro*.

<https://glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>

Mejía, C. (2016). *Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el área administrativa del IESS Hospital de Latacunga, Provincia de Cotopaxi*. (Tesis de licenciatura), Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Ambato, Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22987/1/TESIS%20CARLOS%20MEJIA.pdf>

Mesta, L. (2020). *Carga global de trabajo y salud mental general en choferes de una empresa manufacturera del Estado de México*. (Tesis de maestría en Ciencias en Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene), Instituto Politécnico Nacional, Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía, Ciudad de México.

[https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Mesta/publication/344341079\\_Carga\\_global\\_de\\_trabajo\\_y\\_salud\\_mental\\_general\\_en\\_choferes\\_de\\_una\\_empresa\\_manufacturera\\_del\\_Estado\\_de\\_Mexico/links/5f6a1f1e458515b7cf46cbb1/Carga-global-de-trabajo-y-salud-mental-ge](https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Mesta/publication/344341079_Carga_global_de_trabajo_y_salud_mental_general_en_choferes_de_una_empresa_manufacturera_del_Estado_de_Mexico/links/5f6a1f1e458515b7cf46cbb1/Carga-global-de-trabajo-y-salud-mental-ge)

Ministerio de Trabajo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*.

[http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)

- Ministerio de Trabajo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*.  
[http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)
- Mollo, M. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4537>
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, E., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.  
[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *medicina y Seguridad del trabajo*, 57(Supl 1), 4-16.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT. Universidad Autónoma de Madrid.  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Moreno, C. (2018). *Evaluación de factores psicosociales y de doble presencia que pueden afectar en el desempeño laboral del personal de una empresa textil en el 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ingeniería en Geología, Minas, petróleo y Ambiental, Quito.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20463>
- Ninahuanca, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho*. (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Escuela Académica profesional de Administración, Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6952/NINAHUANC\\_A\\_EA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6952/NINAHUANC_A_EA.pdf?sequence=1)

- Obregón, M., & Francisco, M. (2018). Impacto del factor iluminación y psicosocial en el desempeño laboral del personal de apoyo y asistencia a la educación. Caso: UPIICSA. *European Scientific Journal*, 14(4), 223-248.  
doi:<https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n4p223>
- OIT. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. San José: Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. de OIT. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales
- OIT. (2014). *Ley general de riesgos en lugares de trabajo*. San José: Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_236620.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_236620.pdf)
- Omar, A., Vaamonde, J., & Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67925837004.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Tendencias mundiales del empleo. Enero de 2009*. Ginebra: OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_103599.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_103599.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Ginebra: OMS. [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Páez, R., Santamaría, H., Albán, M., Albán, G., & Landeta, L. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *Uda Akadem - Pensamiento Empresarial. Revista de la Universidad del Azuay*(7), 5-27. doi:<https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi7.368>
- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. (Informe de licenciatura)*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.  
<http://200.12.169.19/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>
- Pasquel, L. (2014). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del*

- Distrito Metropolitano de Quito (Tesis de licenciatura)*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.  
<http://200.12.169.19:8080/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 17(7), 50-51.  
[https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n\\_del\\_Desempe%C3%B1o\\_Laboral](https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral)
- Pérez, J., & Candía, M. (2018). Sucio y despreciado. Riesgo psicosocial en trabajadoras de casa particular en Chile. *Revista Chilena de Salud Pública*, 22(2), 161-170.  
 doi:10.5354/0719-5281.2018.53247
- PERÚ: Decreto Supremo N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley N°29783. (2012). *Normas Legales*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/reglamento-de-la-ley-n-29783-ley-de-seguridad-y-salud-en-e-decreto-supremo-n-005-2012-tr-781249-1/>
- Pixel Group Net. (2021). *Definiciones del SG-SST*. SafetYA:  
[https://safetya.co/definiciones-del-sg-sst/e/#Efectos\\_en\\_el\\_trabajo](https://safetya.co/definiciones-del-sg-sst/e/#Efectos_en_el_trabajo)
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría), Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Pulakos, E., Arad, S., Donovan, M., & Plamondon, K. (2000). Adaptability in the work place: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612–624. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.4.612>
- Pulakos, E., Schmitt, N., Dorsey, D., Arad, S., Borman, W., & Hedge, J. (2002). Predicting adaptive performance: Further tests of a model of adaptability. *Human Performance*, 15(4), 299-323. doi:[https://doi.org/10.1207/S15327043HUP1504\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327043HUP1504_01)
- Quispe, E., & Quico, J. (2019). *Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, 2019*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9884/RIqujael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quispez, C. (2016). *Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016 (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2594/1/QUISPEZ\\_CM.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2594/1/QUISPEZ_CM.pdf)
- Raffo, E., Ráez, L., & Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v16i1.6420>
- Retolaza, A. (2009). Visión general. En A. Retolaza, *Trastornos mentales comunes: manual de orientación*. Madrid, España: Asociación Española de Neuropsiquiatría Estudios/41.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra. edición ed.). México: Pearson Educación.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. (Tesis de maestría en Gestión Pública), Universidad del Pacífico, Escuela de Postgrado, Lima.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santaria, E. (2017). *Factores de riesgos psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social, Lima, Perú.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1825/TRAB.SUF.PR>

OF.%20ELIZABETH%20TRINIDAD%20SANTARIA%20CACYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Sauter, S., Hurrell, J. F., Tetrick, L., & Barling, J. (1999). Occupational health psychology: Origins, content, and direction. *Professional Psychology: Research and Practice*, 30(2), 117-122. doi:<https://doi.org/10.1037/0735-7028.30.2.117>
- Solís, P., Meda, R., Moreno, B., & Juárez, P. (2016). Estructura factorial del cuestionario de salud general GHQ-12 en población general de México. *Salud & Sociedad*, 7(1), 62–76. <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439746001004.pdf>
- Soto, M. (2016). *El Síndrome de Burnout*. [https://marvin-soto.medium.com/el-s%C3%ADndrome-de-burnout-f1861fd27728#:~:text=El%20S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20\(del,comportamiento%20en%20quienes%20lo%20padecen.](https://marvin-soto.medium.com/el-s%C3%ADndrome-de-burnout-f1861fd27728#:~:text=El%20S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20(del,comportamiento%20en%20quienes%20lo%20padecen.)
- Uribe, C. (2004). *Competencia y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Escuela de Formación Profesional de Administración de Empresas, Huamanga. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1948>
- Velasco, P. (2012). *Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Bogotá, Colombia: Colpatria ARL. <https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf>
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. (Tesis doctoral), Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Warren, B. (1990). *Teoría de la organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Editorial Limusa.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DEFINICION DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	METODOLOGIA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p>	<p><b>Variable: Riesgo psicosocial.</b></p> <p>Condiciones de trabajo, que tienen capacidad para afectar a la salud y al desarrollo del trabajo. interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.</p>	<p><b>Dimensiones del Riesgo Psicosocial</b></p> <p><b>Exigencias psicológicas:</b> relacionado volumen de trabajo realizado en función del tiempo disponible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Exigencias cuantitativas</li> <li>-Exigencias cognitivas</li> <li>-Exigencias sensoriales</li> </ul> <p><b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo:</b> se evalúa las condiciones y posibilidades de desarrollo en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Influencia Control sobre el tiempo de trabajo</li> <li>- Posibilidad de desarrollo en el trabajo</li> <li>Sentido de trabajo</li> <li>-Integración con la empresa</li> </ul> <p><b>Inseguridad:</b> relacionado con la estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseado s.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inseguridad Laboral.</li> </ul> <p><b>Apoyo social y calidad de liderazgo:</b> Las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo, se consideran un elemento primordial de la salud personal y de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calidad de rol</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> aplicada de enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> descriptiva correlacional, transversal no experimental.</p> <p><b>Población:</b> Compuesta por 31 colaboradores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p> <p><b>Muestra:</b> Compuesta por 31 colaboradores del área de logística de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p> <p><b>Técnica:</b> Muestreo no probabilístico.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Método <del>Ista</del> Ista 21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ). Está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>A. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?</p> <p>B. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>A. Identificar la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p> <p>B. Identificar relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p> <p>C. Identificar la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>A. Existe una relación significativa entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p> <p>B. Existe una relación significativa entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p> <p>C. Existe una relación significativa entre el nivel de exposición al riesgo</p>	<p><b>Variable: Desempeño laboral.</b></p> <p>Se define como el nivel de ejecución alcanzado por un trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado en base a sus destrezas y habilidades</p>		



<p>psicosocial en cuanto a apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?  D. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a Inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?  E. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a doble presencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?  F. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a estima y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli?</p>	<p>psicosocial en cuanto a apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.  D. Identificar la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a Inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.  E. Identificar la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a doble presencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.  F. Identificar la relación que existe entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a estima y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p>	<p>psicosocial en cuanto a apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.  D. Existe una relación significativa entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a Inseguridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.  E. Existe una relación significativa entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a doble presencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.  F. Existe una relación significativa entre el nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a estima y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sanihold S.A. Cassinelli.</p>		<p>- Conflicto de rol  -Calidad de liderazgo  -Calidad de relación con superiores  -Calidad de la relación con compañeros de trabajo.  <b>Doble presencia:</b> necesidad de responder simultáneamente a las demandas del trabajo remunerado y al doméstico familiar.  -Doble presencia  <b>Estima:</b> Relacionado con el reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo.  -Estima laboral.</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones del Desempeño laboral</b></p> <p><b>Orientación de resultados</b></p> <p><b>Calidad</b></p> <p><b>Relaciones interpersonales</b></p> <p><b>Iniciativa</b></p> <p><b>Trabajo en equipo</b></p>	<p>El instrumento se puede aplicar de manera individual en ambos sexos, no hay tiempo límite. Consta de 38 ítems, la escala del instrumento es tipo Likert con 5 opciones de respuesta.</p> <p>Questionario de evaluación del desempeño laboral  Consta de 33 ítems, con escala tipo Likert y 5 alternativas de respuesta.</p>
--	---	--	--	--	--

## ANEXO 2. FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

La presente tiene por finalidad conocer datos sociodemográficos.

NO ESCRIBAS TU NOMBRE, no es necesario identificarte.

Te solicitamos contestar con la mayor sinceridad puesto que los datos obtenidos serán utilizados solamente para efectos del estudio.

Agradecemos su colaboración.

MARQUE CON UN ASPA (X) DONDE LE CORRESPONDA

SEXO

ESTADO CIVIL

Masculino ( )

Soltero/a ( )

Femenino ( )

Casado/a ( )

Separado/a ( )

EDAD \_\_\_\_\_

Divorciado /a ( )

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

TIEMPO DE SERVICIO

Técnico ( )

1 año ( )

Superior trunco ( )

Más de 5 años ( )

Superior concluso ( )

Más de 10 años ( )

TIENE HIJOS: Si ( ) No ( )

### **ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Soy alumna de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, estoy realizando una investigación que forma parte de mi proyecto de Tesis para optar el grado de Licenciada en Trabajo Social.

Con esa finalidad le solicito su colaboración con este estudio, debe llenar todas las preguntas que se le presentan en el siguiente cuestionario, y mencionarle que no existen respuestas correctas o incorrectas al mismo.

Es necesario resaltar que el cuestionario es anónimo y garantizo que la información que me brinde será trabajada de manera confidencial y sólo con fines académicos. Es importante añadir que puede dejar de responder el cuestionario cuando lo desee. Sin embargo, le rogaría que, en la medida de lo posible, por favor llene la totalidad del mismo.

Después de haber leído las indicaciones anteriormente mencionadas, acepto la aplicación del cuestionario

---

FIRMA

INICIALES:

**ANEXO 4. INSTRUMENTO: MÉTODO ISTAS 21 VERSIÓN 1.5 -  
CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE (COPSOQ).**

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1.	¿Tienes que trabajar muy rápido?	5	4	3	2	1
2.	¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	5	4	3	2	1
3	¿Tienes tiempo de tener tu trabajo al día?	1	2	3	4	5
4	¿Te cuesta olvidar tus problemas del trabajo?	5	4	3	2	1
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	5	4	3	2	1
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones	5	4	3	2	1

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	5	4	3	2	1
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas	5	4	3	2	1
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el realizas las tareas?	5	4	3	2	1
10	¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	5	4	3	2	1
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	5	4	3	2	1
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	5	4	3	2	1
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	5	4	3	2	1
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	5	4	3	2	1
15	¿Tienen sentidos tus tareas?	5	4	3	2	1
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	5	4	3	2	1

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Inseguridad

No	Pregunta En estos momentos ¿estas preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17	por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin trabajo?	5	4	3	2	1
18	por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	5	4	3	2	1
19	por si te varían el salario (que te lo bajen, que te paguen en especie)?	5	4	3	2	1
20	por si te cambian el horario (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	5	4	3	2	1

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21	¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	5	4	3	2	1
22	¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	5	4	3	2	1
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que puedan afectar tu futuro?	5	4	3	2	1
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	5	4	3	2	1
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros o compañeras?	5	4	3	2	1
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?	5	4	3	2	1
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	5	4	3	2	1
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	5	4	3	2	1
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	5	4	3	2	1
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	5	4	3	2	1

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia de Liderazgo

No	Pregunta	Respuesta
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? Soy la /el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domesticas	5
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domesticas	4
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	3
	Solo hago las tareas muy puntuales	2
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	1

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32	Si faltas algún día a tu casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	5	4	3	2	1
33	Cuando estas en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	5	4	3	2	1
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	5	4	3	2	1

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Estima

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	5	4	3	2	1
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	5	4	3	2	1
37	En mi trabajo me tratan injustamente	1	2	3	4	5
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	5	4	3	2	1

## ANEXO 5. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca medir el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Peruano del Deporte Junín. Los datos serán manejados confidencialmente.

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero(a) al contestar

Criterios para responder el cuestionario

Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I. DIMENSIÓN: ORIENTACION DE RESULTADOS</b>					
1. Termine mi trabajo oportunamente					
2. Cumpló con las actividades planificadas					
3. Planifico mis actividades a realizar					
4. Realizo un volumen adecuado de trabajo					
5. Racionalizo adecuadamente los recursos asignados					
6. Asumo con compromiso los objetivos de la institución					
7. Me preocupo por alcanzar las metas					
<b>II. DIMENSION: CALIDAD</b>					
8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
9. No requiero supervisión frecuente					
10. Mi comportamiento es muy profesional					
11. Me muestro respetuoso con los demás					
12. Cumpló con los plazos de ejecución de actividades					
13. Cumpló con responsabilidad las tareas encomendadas					
14. Cumpló con las normas de la Institución					
15. Conozco muy bien las actividades propias de mi área					

<b>III. DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
16. Trato con amabilidad a los clientes					
17. Brindo una adecuada orientación a los clientes					
18. Evito conflictos dentro del equipo					
19. Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
20. Participo en la toma de decisiones					
21. Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros					
22. Los clientes me entienden cuando doy una información					
<b>IV. DIMENSION: INICIATIVA</b>					
23. Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la Institución					
24. Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
25. Me muestro asequible a los cambios					
26. Me anticipo a las dificultades					
27. Tengo capacidad de resolver problemas					
<b>V. TRABAJO EN EQUIPO</b>					
28. Muestro aptitud para integrarme al equipo					
29. Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
30. Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo					
31. Apoyo en las tareas programadas					
32. Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
33. La transmisión de mis ideas son claras					



## ANEXO 6. VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

### FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

#### I. INFORMACION GENERAL


Apellidos y Nombre del experto	Cargo que desempeña/ Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
Delgado Castillo Gisela Sanive	Docente USGV	Cuestionario de Desempeño Laboral	Rafaela Padua Jimenez

#### II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
01. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85%
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					85%
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85%
04. Organización	Existe una organización lógica.					80%
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					85%
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					85%
07. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					85%
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					90%

#### III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO:

.....  
 .....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION:		84%	
Lima, 19 de ..... 9 ..... del ..... 19	DNI: 25828641	Teléfono: 995874256	
Lugar: Lima	FIRMA: 		

## FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

### I. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del experto	Cargo que desempeña/ Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
RUIZ VARGAS GLAUX	DOCENTE	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL	RAFOELA FACHO JIMENEZ

### II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
01. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					90%
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					85%
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
04. Organización	Existe una organización lógica.				80%	
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80%	
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				75%	
07. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				80%	
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					90%

### III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO:

.....  
 .....

<b>IV. PROMEDIO DE VALIDACION:</b>	83%	
Lima, 10. de SEPTIEMBRE del 2019	DNI: 08067568	Teléfono: 999428305
Lugar: FACULTAD PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL	FIRMA <i>[Firma]</i>	

## FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

### I. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del experto	Cargo que desempeña/ Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
MUSTO DELGADO JULISA SOLEDAD	Docente	Cuestionario para Medir Desempeño Laboral	Rafaela Facundo Jimenez

### II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
01. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					100%
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					100%
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					98%
04. Organización	Existe una organización lógica.					98%
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					98%
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					100%
07. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					98%
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					98%
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					100%

### III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO:

*Elaborado de acuerdo a la variable  
Desempeño laboral con precisión*

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 99%		
Lima, el de <i>Septiembre</i> del <i>2019</i>	DNI: 08019442	Teléfono: 956663642
Lugar: <i>Fac. Psicología y Trabajo Social</i>	FIRMA: <i>[Firma]</i>	



**MATRIZ DE VALIDACION**  
**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE SPCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**

Matriz de Validación de Contenido por Juicio de Expertos de la Ficha de Observación Ad-Hoc para la Recolección de Datos

Instrumento: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Juez validador	Claridad	Objetividad	Actualidad	Organización	Suficiencia	Intencionalidad	Consistencia	Coherencia	Metodología	Oportunidad	Promedio
Delgado castillo Gisella Yanie	85.00%	85.00%	85.00%	82.00%	85.00%	85.00%	85.00%	80.00%	80.00%	90.00%	84.2%
Ruiz Vargas, Gladys	90.00%	85.00%	80.00%	80.00%	80.00%	75.00%	80.00%	80.00%	90.00%	90.00%	83.00%
Musto Delgado, Luisa Soledad	100.00%	100.00%	98.00%	98.00%	98.00%	100.00%	98.00%	100.00%	98.00%	100.00%	88.00%
Total	91.60%	90.00%	87.70%	86.70%	87.70%	86.70%	87.70%	86.70%	89.30%	93.30%	<b>85.07 *</b>

**\*INSTRUMENTO VÁLIDO (>70%)**



**MATRIZ DE VALIDACION**  
**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE SPCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**

Matriz de Validación de Contenido por Juicio de Expertos de la Ficha de Observación Ad-Hoc para la Recolección de Datos

Instrumento: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

<b>REACTIVO</b>	<b>Juez 1</b>	<b>Juez 2</b>	<b>Juez 3</b>	<b>Puntaje</b>	<b>V</b>
1	2	2	2	6	1.00*
2	2	2	2	6	1.00*
3	2	2	2	6	1.00*
4	2	2	2	6	1.00*
5	2	2	2	6	1.00*
6	2	2	2	6	0.83*
7	2	1	2	5	0.83**
8	2	1	2	5	0.83**
9	2	2	2	6	1.00*
10	2	2	2	6	1.00*
11	2	2	2	6	1.00*
12	2	2	2	6	1.00*
13	2	2	2	6	1.00*
14	2	2	2	6	0.83*
15	2	1	2	5	0.83**
16	2	1	2	5	0.83**
17	2	2	2	6	1.00*
18	2	2	2	6	1.00*
19	2	2	2	6	1.00*
20	2	2	2	6	1.00*
21	2	2	2	6	1.00*
22	2	2	2	6	0.83*

23	2	1	2	5	0.83**
24	2	2	2	6	1.00*
25	2	2	2	6	1.00*
26	2	2	2	6	1.00*
27	2	2	2	6	1.00*
28	2	2	2	6	1.00*
29	2	2	2	6	0.83*
30	2	1	2	5	0.83**
31	2	1	2	5	0.83**
32	2	2	2	6	1.00*
33	2	2	2	6	1.00*
					<b>0.97**</b>

0= Reactivo que debe ser eliminado.

1= Reactivo que debe ser modificado.

2= Reactivo que no necesita modificación.

\*Reactivo Válido ( $V \geq 0.80$ )

\*\*Instrumentos Válido ( $V \geq 0.08$ )