

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**" Riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de
la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad
Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024 "**

**Trabajo de Tesis
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Dirección de Recursos Humanos

Autor:
Bach. Alpaca Ale, Alexis André

Docente Guía:
Mtro. Niquen Espejo, Christopher

TACNA – PERÚ

2024

22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 9 palabras)

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE

RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO	10
1.1. Título del tema	10
1.2. Planteamiento del problema	11
1.3. Formulación del problema	12
1.3.1. Problema General	12
1.3.2. Problemas Específicos	12
1.4. Hipótesis	13
1.4.1. Hipótesis General	13
1.4.2. Hipótesis Específicas	13
1.5. Objetivos de la investigación	14
1.5.1. Objetivo General	14
1.5.2. Objetivos Específicos	14
1.6. Metodología	15
1.6.1. Diseño y tipo de estudio	15
1.6.2. Población	15
1.6.3. Instrumentos	16
1.7. Justificación	18
1.8. Definiciones	19
1.9. Alcances y limitaciones	22
1.10. Cronograma	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1. Conceptualización de las variables	25
2.1.1 Riesgos psicosociales	25
2.1.2. Desempeño laboral	40
2.2. Importancia de las variables o tópicos claves	48
2.3. Modelos de las variables	48
2.4. Análisis comparativo	49
2.5. Análisis crítico	53
Capitulo III Marco Referencial	55
3.1. Reseña histórica	55
3.2. Presentación de actores	56
3.2.1. Personal administrativo	56
3.2.2. Servicio de Asistencia Social	56

3.2.3. Unidad de Servicios de Salud	57
3.2.4. Unidad de Comedor Universitario	57
3.2.5. Unidad del Deporte	57
3.3. Diagnostico sectorial.....	57
Capitulo IV Resultados	59
4.1. Marco metodológico	59
4.1.1. Diseño y tipo de estudio.....	59
4.1.3. Muestra.....	60
4.1.4. Instrumentos.....	60
4.2. Resultados.....	61
4.2.1. Estadística descriptiva.....	61
4.2.2. Estadística inferencial.....	73
CAPITULO V SUGERENCIAS	80
CONCLUSIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de riesgos psicosociales por dimensiones	61
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral por dimensiones	63
Tabla 3 Relación entre riesgos psicosociales y de desempeño laboral.....	63
Tabla 4 Relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral	65
Tabla 5 Relación entre el Trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el nivel de desempeño laboral.....	66
Tabla 6 Relación entre el apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral	67
Tabla 7 Relación entre las compensaciones y el nivel de desempeño laboral.....	69
Tabla 8 Relación entre la doble presencia y el nivel de desempeño laboral.....	70
Tabla 9 Distribución de frecuencia y porcentual de la edad.....	71
Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentual del género	72
Tabla 11 Resultados de la prueba Rho Spearman entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.....	74
Tabla 12 Baremos de la correlación de Rho de Spearman	74
Tabla 13 Resultados de la prueba Rho Spearman entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral	75
Tabla 14 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral	76
Tabla 15 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral	77
Tabla 16 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Compensaciones y el nivel de desempeño laboral.....	79
Tabla 17 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Doble presencia en la empresa y el nivel de desempeño laboral.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1 Nivel de riesgos psicosociales por dimensiones	61
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral por dimensiones	63
Tabla 3 Relación entre riesgos psicosociales y de desempeño laboral.....	63
Tabla 4 Relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral	65
Tabla 5 Relación entre el Trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el nivel de desempeño laboral.....	66
Tabla 6 Relación entre el apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral	67
Tabla 7 Relación entre las compensaciones y el nivel de desempeño laboral.....	69
Tabla 8 Relación entre la doble presencia y el nivel de desempeño laboral.....	70
Tabla 9 Distribución de frecuencia y porcentual de la edad.....	71
Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentual del género	72
Tabla 11 Resultados de la prueba Rho Spearman entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.....	74
Tabla 12 Baremos de la correlación de Rho de Spearman	74
Tabla 13 Resultados de la prueba Rho Spearman entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral	75
Tabla 14 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral	76
Tabla 15 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral	77
Tabla 16 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Compensaciones y el nivel de desempeño laboral.....	79
Tabla 17 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Doble presencia en la empresa y el nivel de desempeño laboral.....	80

RESUMEN

En este estudio se investigó la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2024. Se empleó un diseño de investigación no experimental de corte transversal y un enfoque descriptivo correlacional. La población de estudio consistió en 51 trabajadores, a quienes se les aplicaron encuestas y cuestionarios específicos para recopilar datos sobre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.

Los resultados indicaron una correlación moderada entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, resaltando la importancia de abordar estos riesgos para mejorar el bienestar y la productividad del personal. Asimismo, se encontró una relación significativa entre el trabajo activo, el desarrollo personal y el desempeño laboral, subrayando la importancia de fomentar un ambiente laboral participativo y de crecimiento. Además, se observó una correlación moderada entre el apoyo social en la empresa y el desempeño laboral, destacando la importancia de cultivar un ambiente de trabajo colaborativo y solidario.

Aunque no se encontró una relación directa entre las compensaciones y el desempeño laboral, se sugiere revisar regularmente las políticas de compensación para garantizar la satisfacción y retención del personal. Por último, no se halló una relación significativa entre la doble presencia y el desempeño laboral, pero se recomienda seguir monitoreando este fenómeno y tomar medidas para mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Palabras clave: riesgos psicosociales, desempeño laboral, bienestar universitario, correlación.

ABSTRACT

This study investigated the relationship between psychosocial risks and job performance among personnel at the University Welfare Department of the National University Jorge Basadre Grohmann – Tacna, in the year 2024. A non-experimental cross-sectional research design with a descriptive correlational approach was employed. The study population consisted of 51 workers, who were administered surveys and specific questionnaires to collect data on psychosocial risks and job performance.

The results indicated a moderate correlation between psychosocial risks and job performance, emphasizing the importance of addressing these risks to improve employee well-being and productivity. Additionally, a significant relationship was found between active work, personal development, and job performance, highlighting the importance of fostering a participative and growth-oriented work environment. Furthermore, a moderate correlation was observed between social support in the workplace and job performance, underscoring the importance of nurturing a collaborative and supportive work environment.

Although no direct relationship was found between compensation and job performance, it is suggested to regularly review compensation policies to ensure employee satisfaction and retention. Lastly, no significant relationship was found between dual presence and job performance; however, continued monitoring of this phenomenon and implementing measures to improve work-life balance is recommended.

Keywords: psychosocial risks, job performance, university welfare, correlation.

INTRODUCCIÓN

La vertiginosa marcha de la globalización ha propiciado notables avances y transformaciones en los ámbitos sociales, económicos y tecnológicos, generando un impacto significativo en las relaciones laborales y, consecuentemente, en la salud física y psicológica del personal de trabajo. Este fenómeno, impulsado por la dinámica de la sociedad contemporánea, ha introducido una serie de desafíos y riesgos adicionales derivados de las condiciones cambiantes de las actividades cotidianas en el entorno laboral.

En el contexto específico de Perú, tanto en instituciones privadas como públicas, se observa una limitada intervención preventiva focalizada en los factores de riesgos psicosociales. Mayoritariamente, las estrategias preventivas están orientadas hacia la seguridad industrial, relegando a un segundo plano la atención necesaria a los riesgos psicosociales. Esta realidad plantea interrogantes cruciales sobre la vulnerabilidad de los trabajadores frente a estos factores y subraya la necesidad imperante de examinar detenidamente la importancia de abordar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral peruano.

Recientes investigaciones han demostrado la importancia de la percepción de los empleados sobre las condiciones psicosociales en el lugar de trabajo y sus reacciones a los factores de estrés en términos de bienestar psicológico y compromiso organizacional (Roussos, 2023). Además, la seguridad psicosocial ha sido identificada como un factor clave en la prevención de lesiones psicológicas y en la mejora del clima laboral [Weaver et al., 2023].

En el ámbito laboral de la Dirección de Bienestar Universitario, los riesgos psicosociales se entrelazan de manera significativa con el desempeño del personal,

especialmente durante los desafiantes tiempos de pandemia, marcados por la lucha contra la devastación del COVID-19. La pandemia ha intensificado la relevancia de este análisis, ya que las consecuencias de los riesgos psicosociales no solo afectan la salud individual, sino que también repercuten en el desarrollo laboral de manera general (Rigotti et. al, 2021).

Este estudio se adentra en la complejidad de los factores intralaborales y extralaborales, explorando cómo influyen directamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario. En este marco, la presente tesis se propone examinar de manera integral la relación entre los riesgos psicosociales y el rendimiento laboral en un contexto universitario, específicamente en el ámbito de la gestión de servicios esenciales para el bienestar. A través de una investigación detallada, se busca comprender los desafíos que enfrenta el personal en este entorno laboral.

La gestión de riesgos psicosociales representa un desafío actual en la Salud y Seguridad Ocupacional (OSH) debido a los impactos de estos riesgos en el estrés laboral y los rápidos cambios en el mundo del trabajo (Lavicoli & Di Tecco, 2020). Por lo tanto, es imperativo que las instituciones, tanto públicas como privadas, tomen medidas proactivas para abordar y mitigar estos riesgos.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO

1.1. Título del tema

Riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2023.

1.2. Planteamiento del problema

Según la OIT (2016) Los riesgos psicosociales, caracterizados por la intensificación de la competencia, expectativas elevadas en el desempeño laboral y extensas jornadas de trabajo, constituyen un factor significativo en la creciente complejidad y estrés en los entornos laborales contemporáneos. La aceleración del ritmo laboral impulsado por las comunicaciones instantáneas y la competencia a niveles globales ha difuminado las fronteras entre el ámbito laboral y la vida personal, generando un desafío cada vez más pronunciado para identificar y mantener un equilibrio adecuado.

En la dinámica laboral contemporánea, el personal de la Dirección de Bienestar Universitario (DBUN) de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG) desempeña un papel fundamental al gestionar prestaciones importantes que influyen directamente en las condiciones vivenciales de la comunidad universitaria. Sin embargo, la presencia de riesgos psicosociales en este entorno laboral específico emerge como una preocupación crítica, especialmente en un contexto que fue marcado por la pandemia de COVID-19, cuyo impacto, dejó secuelas importantes. Este fenómeno plantea interrogantes sustanciales sobre las relaciones entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de estos profesionales.

La magnitud de las cifras reveladas por la Organización Internacional del Trabajo (2019) no puede ser subestimada. Con más de dos millones de vidas perdidas a causa de accidentes laborales o enfermedades profesionales, y treientos setenticuatro millones de individuos afectados por percances no perezcederos relacionados con sus labores, se plantea una problemática que va más allá de simples estadísticas. Este escenario impacta de manera sustancial en distintos

niveles y pone de relieve la urgencia de una atención integral a la protección y sanidad de los trabajadores. La resonancia de este desafío es evidente en las palabras del Programa de Trabajo Seguro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que subraya que en diversos lugares, el importe total de los percances y afecciones, vinculado a problemáticas relacionadas con los acuerdos de seguridad. Este señalamiento no solo evidencia la dimensión económica del problema, sino que también destaca la necesidad crítica de replantear y fortalecer los enfoques existentes en materia de seguridad laboral.

De acuerdo con informes de la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS), la presencia de factores psicosociales en el entorno laboral no solo incide en la salud individual, sino que también afecta de manera directa el cumplimiento y rendimiento laboral en las instituciones. Estos criterios, que consideran el ordenamiento laboral, el ámbito laboral, las propiedades particulares de los servidores y el entorno de producción en el que se llevan a cabo las labores que generan bienes o servicios, se convierten en elementos cruciales que demandan una atención integral. (Villaruel et al., 2018).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de la dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión compensaciones y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión doble presencia y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024?

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

1.4.2. Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Existe relación significativa entre la dimensión trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Existe relación significativa entre la dimensión compensaciones y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Existe relación significativa entre la dimensión doble presencia y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de la dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la dimensión exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Determinar la relación entre la dimensión trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Determinar la relación entre la dimensión apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Determinar la relación entre la dimensión compensaciones y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Determinar la relación entre la dimensión doble presencia y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

1.6. Metodología

1.6.1. Diseño y tipo de estudio

Para el presente trabajo se adoptó el diseño de investigación no experimental y transeccional, lo que indica que las variables de estudio no fueron manipuladas y se analizaron en un único momento específico (Bernal, 2010). Además, se trata de un trabajo descriptivo correlacional, en el cual se describieron inicialmente las variables manera individual y luego se determinó la relación entre ellas (Caballero, 2014).

1.6.2. Población

La población utilizada en un trabajo de investigación se define como un conjunto específico de sujetos, pudiendo abarcar países, organizaciones o

personas que tienen propiedades similares (Allen, 2017). En el presente trabajo, se considera una población de 51 trabajadores, entre administrativos y personal de salud.

1.6.3. Muestra

Dado el reducido tamaño de esta porción de la población, se optará por emplear un método de muestreo no probabilístico por conveniencia. En consecuencia, se prescinde del cálculo formal del tamaño de la muestra considerando que este es adecuado para su estudio y análisis. Se ha determinado utilizar la población en su totalidad.

1.6.4. Instrumentos

En este estudio, la técnica de recolección de data seleccionada fue la encuesta. Según Hernández et al. (2018), la encuesta es una técnica investigativa empleada para obtener data de un conjunto predefinido de investigados, con el propósito de recabar información sobre aspectos de interés. Las encuestas pueden abordar múltiples propósitos, y los investigadores pueden llevarlas a cabo de diversas maneras, seleccionando métodos específicos que se alineen con los objetivos particulares del estudio.

Para medir la primera variable denominada: riesgos psicosociales, se empleó el instrumento llamado cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, que cuenta con 20 ítems y 5 dimensiones.

La evaluación de la segunda variable: desempeño laboral, se realizó mediante la escala de rendimiento laboral de Koopmans (2014) adaptada por Gabini y Salessi (2017). El mismo está compuesto por 16 ítems y 3 dimensiones.

FICHA TÉCNICA

Nombre original: Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (2003).

Nombre versión adaptada: SUSESO/ISTAS 21 (2020).

Autor: Macarena Candia T. y Juan Manuel Perez F.

Procedencia: Chile.

Administración: Individual o colectiva.

Duración de la prueba: cinco a quince minutos.

Cantidad de ítems: veinte ítems.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Candia y Pérez (2020) en su estudio original sobre la confiabilidad del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión breve, se observaron coeficientes de alfa de Cronbach con una consistencia interna de 0.758.

En cuanto a la validez, se evaluó mediante juicio de expertos, en el cual cuatro especialistas concluyeron que el instrumento es idóneo para su utilización. Este dictamen se fundamentó en la adecuación, importancia y claridad de los ítems presentados. (Anexo E)

FICHA TÉCNICA

Nombre original: individual Work Performance Questionnaire.

Autor: Linda Koopmans et al., (2014)

Nombre versión adaptada: Escala de rendimiento laboral individual

Autor: Sebastian Gabini y Solana Salessi (2016)

Procedencia: Argentina

Administración: Individual o colectiva.

Duración de la prueba: cinco a quince minutos.

Cantidad de ítems: dieciséis ítems

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Según el estudio realizado por Gabini y Salessi (2016), se evaluó la confiabilidad del instrumento utilizando el estadístico Alfa de Cronbach. Se determinó que la escala total alcanzó un valor de 0.70, lo que indica una confiabilidad alta.

En cuanto a la validez, se evaluó mediante juicio de expertos, en el cual cuatro especialistas concluyeron que el instrumento es idóneo para su utilización. Este dictamen se fundamentó en la adecuación, importancia y claridad de los ítems presentados. (Anexo E)

1.7. Justificación

La elección de la población de estudio, la DBUN de la UNJBG, se basa en su relevancia estratégica dentro del marco institucional. Esta dirección tiene la responsabilidad de promover el bienestar integral de la comunidad universitaria, lo que coloca al personal en una posición crítica para el logro de los objetivos de la universidad. Por lo tanto, entender las causas que influyen en la salud mental y el rendimiento laboral en este entorno específico es fundamental para aumentar la efectividad y el efecto en la institución.

En comparación con otros entornos laborales, la Dirección de Bienestar Universitario presenta características únicas y desafíos particulares. Por ejemplo, el personal puede enfrentar demandas emocionales y cognitivas relacionadas con el apoyo a la comunidad estudiantil, el manejo de situaciones de crisis y la coordinación de actividades de bienestar. Estos factores pueden tener un impacto significativo en su salud mental y su capacidad para desempeñarse de manera efectiva.

Investigar las variables del presente trabajo, riesgos psicosociales y desempeño laboral, es relevante debido a la falta de atención en la literatura

académica. Aunque anteriormente se ha estudiado la correlación de los factores psicosociales y el rendimiento laboral en diferentes ámbitos, la especificidad de la Dirección de Bienestar Universitario ha recibido poca atención. La teoría existente proporciona una base general, pero es necesario realizar un análisis más detallado y contextualizado para comprender cómo estos factores afectan directamente el desempeño laboral en una casa de estudios superiores.

En términos metodológicos, se utilizará una investigación de tipo pura y de nivel correlacional. Esto permitirá determinar si existe una relación estadística entre las variables propuestas, es decir, si los riesgos psicosociales tienen un impacto significativo en el desarrollo de las funciones laborales de los servidores de la DBUN.

En resumen, este trabajo tiene como justificación en la necesidad de comprender y recabar las causas que influyen en la salud mental y en el rendimiento laboral en un entorno específico, como la Dirección de Bienestar Universitario. Además, existe una brecha en la literatura académica en relación con este contexto particular, lo que hace que esta investigación sea relevante y contribuya al conocimiento existente.

1.8. Definiciones

Riesgos psicosociales

Según la perspectiva de Marcilla y Ugarte (2020), el riesgo psicosocial es definido como un evento y condición del trabajo intrínsecamente relacionadas con la organización, la naturaleza de los trabajos y como se llevan a cabo las labores. Estos criterios tienen el potencial de impactar negativamente en el tranquilidad y la sanidad de las personas, abarcando

aspectos físicos, mentales y sociales, así como las propias condiciones de trabajo.

Según la interpretación de Mendoza et al. (2021), los riesgos psicosociales guardan relación con diversas dimensiones laborales, incluyendo las condiciones físicas del entorno de trabajo, el grado de control y autonomía que posee un trabajador para llevar a cabo sus tareas, las prácticas laborales y el respaldo colectivo recibidos, el ámbito al interior de la organización, las restricciones de los contratos laborales, así como el horario de trabajo, entre otras.

Factores psicosociales

Según la conceptualización de la OIT, los componentes psicosociales están referidos a las complejas relaciones entre las ocupaciones, su entorno, el regocijo laboral y las restricciones organizativas. Este concepto abarca no solo la capacidad del servidor, sino también sus exigencias, su contexto cultural y su aspecto individual mas allá del ámbito de trabajo (Escudero y Barreto, 2022).

Estos elementos se transforman en percepciones y vivencias que ejercen un impacto negativo en la sanidad del individuo y en su productividad y satisfacción individual y en el trabajo. Los factores psicosociales son elementos que conllevan riesgos para la salud y surgen como consecuencia del entorno laboral en una organización. Estos factores desencadenan respuestas de naturaleza fisiológica, manifestadas a través de reacciones neuroendocrinas; emocionalmente, dando lugar a fenómenos como ansiedad, depresión, alienación, apatía, entre otros; cognitivamente, se manifiestan en la limitación de la apreciación, la afectación de la reflexión, la imaginación y el hecho de tomar decisiones; y a nivel de la conducta, se traducen en comportamientos

como el exceso de las bebidas alcohólicas, uso de estupefacientes, exabruptos y exposición a riesgos innecesarios (Chavarría et al., 2023).

Según Zambrano (2022) los factores del riesgo psicosocial, inicialmente se da por la atención en materia de riesgos laborales se dirigía principalmente hacia los peligros físicos y ambientales. Sin embargo, con el tiempo, se ha brindado mayor interés a los riesgos psicosociales, un cambio atribuible al crecimiento del comercio de prestaciones serviciales y a la globalización.

Los factores del riesgo psicosocial están constituidos por las propiedades relacionadas con las restricciones laborales, especialmente las inherentes al ordenamiento laboral. Estos elementos impactan en la salud de los trabajadores mediante de dispositivos tanto psicológicos como fisiológicos, comúnmente reconocidos como el fenómeno del estrés (Delgado et al., 2021).

Desempeño laboral

Según Salazar (2022), se describe como una herramienta esencial en la gestión administrativa, diseñada para apreciar el rendimiento actual de un individuo en su posición y evaluar su potencial de desarrollo. La evaluación del trabajo realizado por el personal permite revisar el nivel de realización de objetivos y metas, facilitando la toma de medidas adecuadas en beneficio de la organización. Además, se sugiere que el empleador puede analizar ciertas aptitudes con el fin de evaluar las habilidades y capacidades de los colaboradores en relación con los requisitos de la entidad.

Aguinis, H. (2019) señala que el desempeño laboral se refiere a los comportamientos observables y medibles que contribuyen al funcionamiento y éxito de una organización. Estos comportamientos pueden incluir el logro de metas, la calidad del trabajo realizado, la adaptabilidad, la colaboración con

otros miembros del equipo y la capacidad para resolver problemas. En otras palabras, el desempeño laboral implica tanto los resultados cuantitativos como los comportamientos y habilidades necesarios para alcanzar esos resultados.

Según Pulakos, E. D., & Schmitt, N. (2018), el desempeño laboral se refiere a la calidad y cantidad de los resultados de trabajo logrados por un individuo o grupo de trabajo. Esto implica el logro de objetivos establecidos, la productividad, la calidad del trabajo realizado y la efectividad al utilizar los recursos utilizables. El desempeño laboral también puede incluir aspectos como la puntualidad, la asistencia y la actitud hacia el trabajo.

Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2020) definen el desempeño laboral como los resultados medibles y observables que un empleado logra en su trabajo. Estos resultados pueden incluir la realización de metas y objetivos, la calidad del trabajo realizado, la eficiencia en el uso de recursos, la satisfacción del cliente y la contribución a los resultados organizacionales. Además, el desempeño laboral puede estar relacionado con la capacidad para adaptarse a los cambios, la toma de decisiones efectiva y la capacidad para trabajar en equipo.

1.9. Alcances y limitaciones

Alcance conceptual: el estudio busca determinar la correlación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, mediante la relación estadística de las variables.

Alcance social: el estudio se lleva a cabo en personal de una entidad pública del Perú.

Alcance espacial: el estudio se desarrolla en la única Universidad Nacional existente en la ciudad, perteneciente al sector público.

Alcance temporal: la elaboración del presente trabajo esta pronosticada para los meses de octubre 2023 y abril 2024.

En lo que concierne a las limitaciones que podrían presentarse a lo largo de la investigación, se formularon algunas: a) limitaciones en cuanto a investigaciones específicas al lugar de evaluación; b) rechazo en cuanto a la problemática a investigar; c) tiempo reducido, debido a las labores que realizan en la Dirección de Bienestar Universitario.

1.10. Cronograma

Descripción	2023		2024			
	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.
Delimitación del tema de investigación.						
Identificación de variables.						
Elaboración del plan de tesis.						
Desarrollo del marco teórico.						
Justificación teórica de variables y dimensiones.						
Validación de instrumento de recolección.						
Aplicación de instrumentos.						
Análisis estadístico.						
Discusión y conclusiones.						
Elaboración del informe final de tesis.						

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de las variables

2.1.1 Riesgos psicosociales

Hablar sobre riesgos psicosociales implica señalar las amenazas a las que los empleados se enfrentan, independientemente de su campo profesional. Factores asociados con conflictos, agresiones psicológicas y la carencia de respaldo social dentro de una entidad contribuyen a que los trabajadores, especialmente aquellos del ámbito público que interactúan directamente con los usuarios, experimenten insatisfacción, estrés y falta de motivación. Esto no solo repercute en su bienestar físico y mental, sino también en los niveles de productividad esperados por la organización (Feria, 2017, citado por Hernández & Carrión, 2022)

Según Castillo (2019) son las condiciones que se manifiestan en el entorno laboral y pueden impactar tanto en la salud psicológica como fisiológica del trabajador, así como en su desempeño laboral, abarcan diversos aspectos. Estos van desde la cultura organizacional hasta las condiciones ambientales, incluyendo variables intrapersonales y las relaciones entre los compañeros de trabajo.

Además, según la perspectiva de Castillo (2019), podríamos definir de manera más detallada esta variable como aquella que, al manifestarse en los aspectos cognitivos, afectivos o conductuales de un individuo, tienen un impacto en la adopción de comportamientos arriesgados para su propia integridad, con la capacidad de influir en la dinámica del trabajo de los demás.

Los riesgos psicosociales en los ámbitos laborales son descritos como situaciones que, con un elevado grado de probabilidad, tienen el

potencial de afectar significativamente a los trabajadores, ya sea en términos físicos, sociales o mentales" (Camacho y Rocío, 2017).

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014), los riesgos psicosociales se definen como circunstancias que se manifiestan en el ámbito laboral y están asociadas con factores organizativos que tienen un impacto negativo en la sanidad mental, física y social del trabajador en su lugar de empleo, y, por consiguiente, influyen en sus expectativas profesionales.

2.1.1.1. Exigencias psicológicas en el trabajo

De acuerdo con Arenas, Charria y Sarsosa (2014), son elementos esenciales del estado psicológico y afectivo de los trabajadores, factores que influyen constantemente en el estado de ánimo personal en el lugar de trabajo.

Esta dimensión alude a las tensiones psicológicas a las que los trabajadores se ven expuestos en su entorno laboral, encapsulando principalmente la definición de "demanda" dentro del patrón demanda-control-apoyo social (SUSESO, 2020).

2.1.1.1.1. Exigencias cuantitativas

Desde una perspectiva cuantitativa, las exigencias psicológicas se centran en la cuantía de tareas en relación con la disponibilidad de tiempo para realizarlas, lo que aborda la presión temporal. Esto implica tener en cuenta las suspensiones que imponen el abandono temporal de las tareas y retomarlas posteriormente. Cuando el tiempo es insuficiente, las elevadas exigencias se manifiestan a través de un ritmo de trabajo acelerado

y continuo, la imposibilidad de mantenerse al día con las labores, el acopio de tareas o una asignación del tiempo desigual de los trabajos. En contraste, pueden darse situaciones en las que la exigencia sea limitada o escasa. Las demandas cuantitativas muy elevadas habitualmente están asociadas a la carencia de trabajadores, una organización inadecuada de los trabajos o de los aspectos tecnológicos (Saavedra & Campos, 2016).

2.1.1.1.2. Exigencias cognitivas

Las demandas cognitivas se relacionan con la gestión del conocimiento y no tienen inherentemente una connotación positiva o negativa; su evaluación depende de las oportunidades de desarrollo que puedan ofrecer. Si la estructura laboral proporciona los recursos y oportunidades necesarios, estas demandas pueden resultar en la compra de novedosos conocimientos y destrezas, lo que beneficia la salubridad al fomentar el aprendizaje y la participación activa en el trabajo. Por otro lado, cuando existen limitadas oportunidades para el desarrollo de habilidades, las demandas cognitivas pueden tener un impacto negativo en la salubridad, igualmente cuando son extremadamente bajas, lo que refleja desinterés e inmovilización laboral. Estas demandas están vinculadas al planteamiento y contenido de los trabajos, su grado de dificultad y versatilidad, así como al tiempo asignado para llevarlas a cabo. Con el fin que los requerimientos cognitivos se consideren beneficiosos, deben contar con el adiestramiento necesario para gestionar la correctamente la posición laboral (Moncada et al., 2010).

2.1.1.1.3. Exigencias sensoriales

Según Dávila (2019), las Exigencias Sensoriales se refieren a las demandas relacionadas con los sentidos en el entorno laboral. Estas demandas son una parte fundamental de los requisitos que enfrentamos durante nuestra jornada de trabajo. Se caracterizan por la necesidad de mantener altos niveles de precisión, atención al detalle, concentración y responsabilidad. Es importante destacar que los posibles errores en el desempeño laboral pueden tener consecuencias significativas.

2.1.1.1.4. Exigencias emocionales

De acuerdo con Romero (2016), las exigencias emocionales en el trabajo están estrechamente relacionadas con la naturaleza inherente de ciertas tareas, las cuales no pueden ser eliminadas por completo, ya que no es factible "eliminar" a pacientes o estudiantes. Sin embargo, estas demandas pueden ser abordadas mediante el desarrollo de habilidades específicas que se pueden adquirir. Además, es posible reducir la duración de la exposición, como el número de horas trabajadas o estudiantes atendidos, ya que jornadas laborales prolongadas aumentan la exposición y generan una fatiga emocional más intensa. En consecuencia, es necesario contar con períodos de descanso más prolongados para recuperarse adecuadamente.

2.1.1.1.5. Exigencias de esconder emociones

En el entorno laboral se establece la expectativa de que los empleados mantengan una apariencia neutral, no se debe considerar la conducta de los usuarios, colegas, superiores, proveedores u otras personas. Esto implica que deben controlar sus emociones y mostrar una actitud imparcial en todas las interacciones laborales. Es importante resaltar que esta demanda de neutralidad se aplica de manera generalizada, sin tomar en cuenta las acciones o actitudes de las personas con las que los empleados interactúan. Esta investigación subraya la importancia de comprender y abordar los efectos de esta exigencia de neutralidad en el bienestar y desempeño de los empleados. (Londoño & Jiménez, 2019)

2.1.1.2. Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Se define como una ocupación que facilita el crecimiento personal, especialmente autónomo y las oportunidades de capacitación que se ofrece a los servidores. Este criterio se alinea con la noción de "control" dentro del marco teórico de demanda-control en el ámbito laboral; donde los trabajadores tienen cierto grado de control sobre su trabajo y pueden desarrollarse tanto a nivel profesional como personal (SUSESO,2020).

2.1.1.2.1. Influencia

El espacio de decisión o libertad que tienen los servidores se refieren a la independencia para la toma de decisiones que tienen relación con las funciones laborales. Lo mencionado implica decidir la sucesión u ordenamiento que se sigue para

realizar las tareas, los métodos que se utilizarán, la cantidad de trabajo que se puede realizar, el horario y la selección de compañeros. Esta autonomía otorga al trabajador la capacidad de tener un mayor control sobre su trabajo y permite adaptarlo a sus necesidades y preferencias individuales. Además, fomenta la creatividad, la responsabilidad y la motivación en el desempeño laboral (SUSESO, 2020)

2.1.1.2.2. Control sobre el tiempo de trabajo

Zapata et al. (2019) afirman que, el logro de un equilibrio efectivo entre el control del tiempo y la relación entre las actividades laborales y personales son necesidades imperantes. Actualmente, las organizaciones laborales, tanto desde la perspectiva empresarial como de los empleados, están experimentando un cambio significativo basado en la búsqueda de resultados.

La gestión adecuada del tiempo es fundamental para alcanzar este equilibrio. Proporciona una sensación de control que contrarresta el estrés tanto en el ámbito laboral como personal. Además, una buena gestión del tiempo no solo es beneficiosa para el trabajo, sino que también es esencial para mantener un balance saludable entre la vida laboral y personal. En este sentido, diversos estudios y expertos en gestión del tiempo destacan la importancia de una planificación efectiva, establecimiento de prioridades y la capacidad de adaptarse a las circunstancias cambiantes. La gestión del tiempo eficiente ayuda a aumentar la productividad y reducir el estrés, permitiendo así maximizar el rendimiento tanto en el trabajo como en la vida personal (Zapata et al., 2019).

2.1.1.2.3. Posibilidades de desarrollo en el trabajo

El entorno laboral brinda diversas oportunidades para que los individuos pongan en práctica y desarrollen sus conocimientos y habilidades existentes. Estas oportunidades permiten a los trabajadores mejorar su desempeño y la adquisición de nuevas capacidades y destrezas, lo que contribuye a su crecimiento profesional y personal (Smith, 2019). Sin embargo, es importante considerar el grado de monotonía de la tarea. La monotonía, caracterizada por la repetitividad y falta de variedad en las ocupaciones en el trabajo, puede afectar negativamente la motivación y el interés de los trabajadores en su trabajo (Jones, 2020). Por lo tanto, es fundamental buscar un equilibrio entre las oportunidades de desarrollo y la variedad de tareas, con el objetivo de promover el agrado y la responsabilidad laboral de los trabajadores.

En consecuencia, un empleado que ha sido capacitado de manera funcional y efectiva se encuentra en una posición estratégica para incrementar su productividad en el trabajo. Sin embargo, la motivación juega un papel crucial. Cuando un empleado está motivado, no solo cumple con sus responsabilidades, sino que también se esfuerza por superar las expectativas y establecer un alto estándar de excelencia en su labor (Marin & Martinez, 2016).

2.1.1.2.4. Sentido del trabajo

El vínculo que crea el servidor con los principios y objetivos de sus labores va más allá de la simple búsqueda de ingresos económicos. Esta relación trasciende el propósito inmediato y se basa en la conexión del trabajador con los valores y propósitos más profundos de su labor. Se refiere al valor social del trabajo, donde el trabajador encuentra fortaleza y satisfacción al saber que su trabajo tiene un impacto positivo en los demás (Merca2.0, 2020).

Este sentido del trabajo, que implica el reconocimiento de que el trabajo sirve a otros, se convierte en una fuente de motivación y resiliencia para los trabajadores. Al tener un alto sentido del trabajo, los trabajadores están mejor preparados para enfrentar las demandas y desafíos laborales que se les presentan (Indeed, 2022).

2.1.1.2.5. Integración en la empresa

La compenetración de un individuo con la institución o es un concepto que va más allá del contenido de su trabajo. Esta se refiere a cómo la persona se alinea con la misión de la empresa, los valores establecidos y la cultura organizacional en general. Esta dimensión, aunque distinta, es complementaria al sentido del trabajo, que se relaciona con la conexión de la persona con los valores y propósitos de su labor específica (Smith & Taylor, 2022).

Ambas dimensiones son fundamentales para el compromiso y la satisfacción laboral. Mientras que el sentido del trabajo proporciona motivación y satisfacción a nivel individual, la

identificación con la empresa contribuye a la cohesión del equipo y al compromiso con los objetivos organizacionales (Johnson & Green, 2021).

2.1.1.3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Según Choque & Puma (2018), el trabajo ofrece diversas oportunidades para establecer conexiones entre las personas, y los resultados de estas relaciones poseen un efecto inmediato en la salubridad. El apoyo social desempeña un papel fundamental al cubrir la perspectiva práctico de estas interacciones, mientras que el sentido de pertenencia a un grupo abarca su componente emocional. Además, la existencia de jerarquías, colegas y superiores añade una capa adicional de complejidad a estas relaciones laborales.

2.1.1.3.1. Claridad de rol

El nivel de explicación de las actividades, compromisos y recursos en una labor establecida se refiere al nivel de claridad y especificidad con el que se establecen las acciones a realizar, las responsabilidades de cada individuo y los recursos que se dispone para desarrollar las tareas de manera eficiente (García & Pérez, 2020).

Cuando existe un alto grado de definición, se establecen de manera precisa las acciones que se deben llevar a cabo, las responsabilidades asignadas a cada miembro del equipo y los recursos necesarios para completar la tarea de manera eficiente. Esto proporciona una guía clara y da facilidad a la coordinación y

cooperación entre los integrantes del grupo (Smith & Johnson, 2019).

Por otro lado, cuando el grado de definición es bajo, puede haber ambigüedad en cuanto a las acciones a realizar, las responsabilidades asignadas y los recursos disponibles. Esto puede generar confusión, falta de dirección y dificultades en la ejecución de la tarea (Jones & Brown, 2021).

2.1.1.3.2. Conflicto de rol

La disputa del rol en el ámbito laboral surge cuando existen demandas contradictorias que generan tensiones de índole profesional o ética. Estas tensiones se manifiestan cuando las expectativas laborales sobre las tareas a realizar presentan conflictos con los reglamentos y principios individuales, creando una dicotomía entre las exigencias del trabajo y la integridad ética y personal del empleado. Este escenario puede generar dilemas difíciles de conciliar, afectando tanto el desempeño laboral como el bienestar psicológico del trabajador (SUSESO, 2020).

2.1.1.3.3. Calidad de liderazgo

Las actitudes y virtudes del director o responsable desempeñan un papel crucial en la evaluación de su valoración como jefe. Estos incluyen el talento para resolver disputas de manera efectiva, la planificación y distribución del trabajo de manera justa, mostrar responsabilidad por la tranquilidad de sus subalternos y poseer competencias sólidas para comunicarse. Esta extensión está estrechamente relacionada con el apoyo social que

los superiores brindan a sus empleados (Brainon, 2022; Rivero, 2019).

La capacidad de un líder para solucionar disputas en forma positiva colabora en lograr un entorno laboral de armonía y productividad. De esta manera, la habilidad para planificar y distribuir el trabajo de manera equitativa asegura una distribución justa de las responsabilidades y evita la percepción de favoritismo o desigualdad entre los subordinados (Infobae, 2021).

2.1.1.3.4. Calidad de la relación con superiores

Una relación de calidad con quienes dirigen, implica una comunicación abierta y transparente, donde los empleados puedan expresar sus necesidades y recibir el apoyo necesario para realizar su trabajo de manera efectiva (Jones & Perez, 2020). Esto incluye recibir la información relevante y actualizada, así como contar con la orientación y el respaldo necesario para enfrentar los desafíos laborales y adaptarse a los cambios en el entorno de trabajo (Martin & Thompson, 2019).

Es importante destacar que una buena relación con los superiores contribuye a satisfacer los aspectos laborales, la estimulación y el rendimiento de los ttrabajadores. Si los superiores proporcionan el apoyo adecuado y la información necesaria, los empleados se sienten respaldados y tienen una mayor capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva y adaptarse a los cambios en el entorno laboral (Garcia & Lopez, 2020).

2.1.1.3.5. Calidad de la relación con compañeros de trabajo

Las relaciones de calidad con los compañeros de trabajo se refiere a las interacciones y formas de comunicación entre los colegas, así como a la capacidad de recibir el tipo de ayuda necesaria en el momento oportuno para llevar a cabo el trabajo de manera efectiva, y al sentido de pertenencia a un equipo (Gómez & Rodríguez, 2018; Sánchez, 2021).

Una relación de calidad con los compañeros de trabajo implica una comunicación efectiva y respetuosa, donde los empleados puedan expresar sus ideas, opiniones y necesidades, y recibir el apoyo necesario para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva (García & López, 2020). Esto incluye la disposición de los compañeros para brindar ayuda y colaborar en la resolución de problemas y desafíos laborales, lo cual contribuye a un ambiente de trabajo positivo y productivo (Patlán, 2018).

Es importante destacar que una buena relación con los compañeros de trabajo tiene un impacto positivo en la tranquilidad en el trabajo, el bienestar emocional y el rendimiento de los servidores. La colaboración y el apoyo mutuo entre los colegas promueven un entorno laboral de salud y estímulo, el que los trabajadores se sienten respaldados y motivados para alcanzar el éxito individual y colectivo (Sánchez, 2021).

2.1.1.4. Compensaciones

Según Bohlander y Snell (2012), la compensación abarca todas las modalidades de remuneración y reconocimientos que los empleados

obtienen por su rendimiento laboral. Dentro de la compensación directa se comprenden los sueldos, salarios, incentivos, bonificaciones y comisiones asignadas a los trabajadores.

En concordancia con Moncada et al. (2014), el núcleo esencial del "modelo esfuerzo-recompensa" radica en el equilibrio entre las compensaciones recibidas y el esfuerzo dedicado al trabajo. La conjunción de un esfuerzo notable con un nivel bajo de estímulos para periodos largos conlleva riesgos para la salubridad. Además de la compensación salarial, los premios y la estabilidad en el trabajo se posicionan como los de las estímulos más destacados. Más que la estabilidad en el trabajo, el presente estudio resalta que la incertidumbre en relación con las condiciones laborales fundamentales también ejerce una influencia considerable en la salud.

2.1.1.4.1. Estima

La estima en el ámbito laboral es un agradecimiento y respaldo por parte de los responsables y colegas hacia el trabajo efectuado para el desempeño laboral. Además, incluye la recepción de una consideración justa y equitativa. Esta valoración positiva tiene una gran importancia en el entorno laboral, ya que contribuye a mantener a los empleados motivados y comprometidos con su trabajo (SUSES, 2020).

Según diversos autores, la estima en el trabajo desempeña un papel fundamental en el rendimiento y bienestar de los empleados. Por ejemplo, en un artículo de Explainedy (2022), se destaca que una estimación precisa coadyuva a establecer si es

viable y rentable un proyecto, además de mantener a todas las partes enfocadas en la entrega oportuna y dentro del presupuesto.

2.1.1.4.2. Inseguridad respecto del contrato de trabajo

La inseguridad en los requisitos del contrato puede lograr una influencia significativa en la tranquilidad en el trabajo y la retención del talento. Según un informe de la Deloitte (2022), los empleados valoran la estabilidad y la transparencia en los requisitos del trabajo, y la carencia de aseguramiento puede llevar a la insatisfacción y a la búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

2.1.1.4.3. Inseguridad respecto de las características del trabajo

Según diversos autores y fuentes de referencia, la seguridad en las características específicas del trabajo es fundamental para garantizar un entorno laboral estable y equitativo. Por ejemplo, en el artículo de Indeed (2022) acerca de la relevancia del aseguramiento y la salubridad laboral, se destaca que el aseguramiento en el trabajo es vital para disminuir la ocurrencia de percances, daños y afecciones laborales, y que también incrementa la comodidad y el beneficio de los servidores en la realización de sus labores. Asimismo, la Empresa de Seguridad SIE (2019) resalta que la seguridad en el trabajo es esencial para garantizar un ambiente saludable y dar protección a la plenitud física y mental de los empleados.

2.1.1.5 Doble presencia

De acuerdo con Romero (2016), estas demandas se catalogan como sincrónicas, ya que surgen de forma simultánea en el entorno del trabajo y en el entorno privado individual. Se evidencia un incremento significativo en estas demandas cuando las responsabilidades laborales interfieren con las familiares.

Choque & Puma (2018) señalan que, dentro del ámbito laboral, las demandas cuantitativas abarcan elementos relacionados con la estructuración, duración, ampliación o ajuste de la jornada de trabajo. Asimismo, involucran el grado de autonomía respecto a esta jornada, como podría ser la incompatibilidad del horario o de los días de trabajo con las obligaciones importantes o las actividades sociales de las personas.

2.1.1.5.1 Preocupación por tareas domesticas

La falta de paz generada por las demandas personales que pueden disminuir el rendimiento en el trabajo es un tema de preocupación en la actualidad. Se ha observado que esta intranquilidad es más común en las mujeres, lo que contribuye a la existencia de una inequidad de género en el ámbito laboral (Smith, 2021).

La carga de responsabilidades domésticas puede generar estrés, preocupación y desgaste emocional, lo cual puede afectar negativamente el desempeño en el trabajo (Jones et al., 2019). Además, esta intranquilidad puede tener consecuencias en la salud

corporal y psicológica de las mujeres, así como en la satisfacción en el trabajo y en sus oportunidades de desarrollo profesional (García et al., 2020).

Es importante destacar que la inequidad de género en relación con las exigencias domésticas ha sido objeto de estudio en diversos campos académicos. Investigaciones han evidenciado la necesidad de implementar políticas y medidas que promuevan la conformidad entre el aspecto laboral y el aspecto personal, así como la redistribución equitativa de las responsabilidades domésticas (UN Women, 2022).

2.1.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a las actitudes individuales discrecionales que trascienden las responsabilidades formales del empleado, siendo voluntarias y no directamente reconocidas por el sistema de recompensas formal de la organización (Latham, 2012; Locke & Latham, 2019). Estas conductas adicionales han demostrado tener un impacto positivo y efectivo en la empresa.

Los trabajadores que alcanzan un desempeño destacado en su entorno laboral son no solo admirados sino también bien vistos por sus colegas, promoviendo así un comportamiento positivo que contribuye a una mayor cohesión y desempeño grupal (Daft, 2019; Bautista et al., 2020). Este tipo de comportamiento adicional, aunque no sea directamente reconocido por el sistema de recompensas, ha mostrado ser efectivo y beneficioso para la organización.

De acuerdo con Koopmans et al. (2013), el desenvolvimiento en el trabajo se centra en las actividades emprendidas por los trabajadores para

lograr eficazmente las metas establecidas por la organización. Evaluar estas acciones implica considerar las conductas de los trabajadores en el cumplimiento de objetivos importantes para la organización, evaluándolos en función de habilidades y contribuciones individuales.

Este desempeño laboral abarca el cumplimiento efectivo de metas trazadas y la realización eficiente de tareas, lo cual incluye el uso de habilidades específicas, toma de decisiones adecuadas, resolución de problemas, colaboración con el equipo y contribución al logro de resultados deseados (Koopmans et al., 2013).

Es crucial tener en cuenta que el desempeño laboral no se limita a las tareas asignadas, sino que implica un enfoque en metas organizacionales más amplias. Esto requiere que los empleados comprendan y trabajen hacia los objetivos generales de la organización, contribuyendo significativamente a su éxito mediante habilidades y aportes individuales (Koopmans et al., 2013).

Como señalan Lechuga y Rodríguez (2019), el desempeño laboral se refiere a cómo un empleado lleva a cabo sus actividades laborales y establece el grado de cumplimiento logrado en las labores o en conseguir los objetivos planificados. Es considerado una forma de medir el rendimiento, ofreciendo criterios claros para la evaluación del nivel de éxito logrado por un trabajador en función al estandar de la empresa.

En este sentido, el desempeño laboral implica la ejecución efectiva de tareas asignadas y el logro de objetivos establecidos, siendo un indicador clave para evaluar la contribución de un empleado al éxito de la organización (Lechuga & Rodríguez, 2019).

2.1.2.1. Desempeño en la tarea

Según Espinosa Aguilar et al. (2019), el desempeño implica el cumplimiento, ejercicio y ejecución de un compromiso en un cargo o profesión. Está referido a la causa y consecuencia de trabajar en una ocupación, teniendo en cuenta los conocimientos específicos de cada individuo. El desempeño laboral implica no solo llevar a cabo las tareas asignadas, sino también demostrar compromiso y dedicación en el desempeño de un cargo o profesión. Es el resultado de la acción y el efecto de trabajar en una ocupación, teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades específicos de cada persona.

2.1.2.1.1. Planeamiento y organización del trabajo

El indicador de planeamiento y organización del trabajo se centra en la capacidad de planificar y organizar de manera eficiente las tareas y responsabilidades laborales. En este contexto, se evalúa la habilidad de una persona para establecer metas claras, priorizar tareas, asignar recursos adecuados y emplear estrategias efectivas para desempeñar sus funciones de manera productiva. La eficiencia en el planeamiento y organización del trabajo implica la aplicación de técnicas y herramientas de administración de proyectos, con el objetivo de lograr una distribución adecuada de las tareas, asignación de recursos, establecimiento de plazos y seguimiento del progreso (Carrillo Pérez, 2022).

Además, en el contexto del rendimiento laboral, el indicador de planeamiento y organización del trabajo puede ser considerado como uno de los importantes indicadores que predicen el la productividad en el trabajo, según el libro "Potenciales predictores

del rendimiento laboral" de Koopmans et al. (2013). Este indicador evalúa la capacidad de un empleado para planificar y organizar sus tareas de manera efectiva, lo cual puede influir en su desempeño general en el trabajo.

2.1.2.1.2. Orientación a resultados

La orientación a resultados se define como la habilidad de aproximarse eficientemente y de manera efectiva a los objetivos establecidos. En este contexto, la celeridad y la capacidad de respuesta frente a diversas circunstancias emergen como elementos fundamentales de esta competencia (OBS Business School, 2017). Esta competencia se caracteriza por la capacidad de inspirar metas ambiciosas, superar estándares preestablecidos, tomar decisiones efectivas y colaborar de manera efectiva en la consecución de logros excepcionales tanto a nivel individual como colectivo (ETHAZI, 2023).

2.1.2.2. Desempeño en el contexto

Se refiere al comportamiento que contribuye al ámbito colectivo y mental en el que se realiza el trabajo. Estos comportamientos pueden incluir ayudar a los demás con sus tareas, seguir las reglas y procedimientos de la organización, y demostrar iniciativa (Rivero, 2019).

Autores como Stephen P. Robbins y Diaz & Elao (2019) han abordado el desempeño laboral como el logro de resultados deseados a través del esfuerzo y el trabajo, así como la actitud de los empleados para conseguir los objetivos organizacionales. De la misma forma, la dimensión del desenvolvimiento en el trabajo se refiere a los comportamientos, habilidades y actitudes que los empleados demuestran en su entorno de

trabajo para lograr los objetivos organizacionales y contribuir al éxito de la empresa. Esta dimensión considera el contexto laboral específico en el que se desarrolla el trabajo, incluyendo factores como la cultura organizativa, el régimen y aplicaciones de personal, las relaciones interpersonales y las demandas del puesto.

2.1.2.2.1. Iniciativa

La iniciativa en el ámbito laboral se define como la capacidad de una persona para asumir un papel proactivo y actuar con decisión. Esto implica la habilidad de identificar oportunidades, generar ideas, asumir responsabilidades y llevar a cabo acciones con el fin de obtener resultados positivos. Se destaca como la aptitud profesional para proponer, desarrollar o concebir proyectos propios, siendo una cualidad fundamental en el ámbito laboral al permitir anticiparse a los acontecimientos y gestar ideas innovadoras (Fundación Adecco, 2020). Además, en el artículo "Desempeño activo en las organizaciones. Iniciativa personal" se destaca la importancia de la iniciativa personal en el desempeño laboral. Se menciona que la iniciativa implica la capacidad de generar ideas, tomar decisiones y actuar de manera proactiva en el entorno laboral (Psicouned, 2022).

2.1.2.2.2. Tareas laborales desafiantes

El indicador de tareas laborales desafiantes se refiere a la medida o evaluación de la naturaleza y el nivel de dificultad de las tareas asignadas a los empleados en su entorno laboral. Estas

tareas desafiantes implican un mayor grado de complejidad, requieren habilidades especializadas y representan un desafío para los empleados en términos de toma de decisiones, resolución de problemas y logro de resultados. Esto implica que los empleados sean capaces de asumir y llevar a cabo tareas que van más allá de las rutinarias, demostrando su disposición para enfrentar desafíos laborales y desarrollar nuevas habilidades (Koopmans et al. 2012).

En el artículo "Evaluación del desempeño: tendencias actuales", se menciona que el desempeño laboral implica el cumplimiento de tareas y responsabilidades en una ocupación, cargo o profesión. Esto implica tener en cuenta el nivel de conocimientos y habilidades requeridos para llevar a cabo las tareas laborales, incluyendo aquellas que pueden ser desafiantes y requieren un mayor esfuerzo y competencia (Rivero, 2019)

2.1.2.2.3. Actualización de conocimientos y habilidades laborales

La actualización de conocimientos y habilidades laborales abarca el proceso de adquisición y desarrollo de nuevos conocimientos, destrezas y capacidades esenciales para desempeñarse efectivamente en el entorno del trabajo. Este indicador evaluativo destaca la capacidad de los empleados para mantenerse al día en su campo de trabajo y adaptarse a los cambios y avances en su industria o profesión. Este proceso implica la obtención, actualización y desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes necesarios para mejorar las funciones

laborales y alcanzar un rendimiento óptimo en el trabajo (Díaz-Granados y Salcedo 2021).

2.1.2.2.4. Soluciones creativas

La creatividad en el trabajo está referida a la habilidad para lograr soluciones novedosas, originales y efectivas para los desafíos y problemas laborales. Implica pensar de manera innovadora, salir de las soluciones convencionales y utilizar enfoques creativos para abordar situaciones complejas. Se puede fomentar a través de estrategias que reduzcan las barreras personales y sociales, y propicien un ambiente propicio para la generación de ideas y soluciones creativas (Aranibar, Villavicencio, Tantaleán, Rios, Zanabria, 2022).

La creatividad en las empresas se construye a través de las relaciones entre la habilidad, los productos, el entorno laboral y otros factores. Se reconoce que la creatividad es un fenómeno social que surge en el entorno organizacional (Bedoya, 2016).

2.1.2.3. Comportamientos contraproducentes

Las conductas controversiales en el cuestionario de desempeño laboral de Koopmans (2014) se refieren a las actividades espontáneas y potestativas que van contra las disposiciones de la organización y que tienen un impacto negativo en la organización. Los comportamientos contraproducentes en el trabajo son conductas realizadas por algunos empleados de forma consciente y deliberada, que van en contra de los intereses de la compañía y generan daños o pérdidas en diferentes niveles (Martinez-Casasola, 2020).

2.1.2.3.1. Negatividad

La negatividad en el ambiente de trabajo está referido a la presencia de actitudes, emociones y comportamientos adversos. Este fenómeno engloba sentimientos de insatisfacción, estrés, frustración, desmotivación, conflictos interpersonales y una percepción general de malestar en el ámbito laboral. La presencia de negatividad en el trabajo podría motivar un impacto significativo en el bienestar subjetivo y la tranquilidad laboral de los empleados (Ramírez, Orozco, Garzón, 2020).

En el artículo "Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en los valores y concepciones", se menciona que la negatividad en el trabajo puede estar asociada a la idea de castigo, coerción, esfuerzo y penalidad. Esta perspectiva considera el trabajo como algo negativo y desfavorable (Da Rosa, Chalfin, Baasch, & Soares ,2011).

2.1.2.3.2. Conductas que dañan a la organización

Las conductas perjudiciales para la organización se refieren a acciones o comportamientos llevados a cabo por los miembros de una organización que poseen el potencial de ocasionar daño a la misma, a sus integrantes o a sus metas. La gravedad de estas conductas puede variar, abarcando desde acciones más severas como sabotaje o robo, hasta comportamientos más sutiles, pero igualmente perjudiciales como chismes o falta de colaboración. Este tipo de comportamiento que daña a la organización puede entenderse como aquel que va en contra de los valores, normas y metas establecidas por la entidad. Dichas conductas pueden incluir el incumplimiento de políticas, la carencia de ética en el trabajo o carencia de responsabilidad frente a los objetivos organizacionales (Romero, 2011).

2.2. Importancia de las variables o tópicos claves

La relevancia de investigar la relación de los riesgos psicosociales frente al desempeño laboral reside en su impacto directo en la salubridad y el tranquilidad de los servidores, y en el funcionamiento global de las empresas.

Trivière Partners (2021) enfatiza que la calificación de los elementos psicosociales posibilita la identificación de posibles fallos organizativos que pueden generar anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la entidad. Esta perspectiva contribuye a la mejora del ambiente laboral y al fomento del bienestar de los empleados.

Moreno (2011) subraya que los riesgos psicosociales laborales son situaciones con potencial impacto grave en la sanidad corporal, colectiva o psicológica de los empleados. El abordaje adecuado de este riesgo es crucial para salvaguardar la salud y bienestar de los empleados. Un estudio sobre riesgos psicosociales y desempeño laboral, mencionado por Freire & Corrales (2020), destaca que dichos riesgos pueden afectar la estabilidad y el equilibrio mental de las personas, asociándose a problemas como la ansiedad y la depresión. La atención y gestión de estos riesgos son fundamentales para propiciar un entorno laboral saludable.

En conjunto, estas perspectivas respaldan la importancia de analizar y estudiar los peligros psicosociales en el entorno laboral, tanto desde una perspectiva organizativa como individual, reconociendo su vinculación directa con la sanidad y el tranquilidad de los servidores.

2.3. Modelos de las variables

Modelo de Demanda-Control-Apoyo

Este modelo postula que el desempeño laboral se ve moldeado por la relación entre la demanda laboral, el nivel de dominio ejercido por los

trabajadores sobre sus tareas y el apoyo social presente en el entorno de trabajo (Karasek, 1979). Las faltas de control y apoyo, unidas a demandas laborales excesivas, pueden generar estrés, impactando negativamente en el rendimiento laboral.

Modelo de Equilibrio Esfuerzo-Recompensa

Siegrist sostiene que la inestabilidad entre el trabajo efectuado en la empresa y los estímulos recibidos, ya sean tangibles (salario, reconocimiento) o sociales (apoyo, estatus), puede inducir estrés y afectar adversamente el desempeño laboral (Siegrist, 1996). Este modelo destaca la necesidad de lograr un equilibrio adecuado entre el esfuerzo dedicado y las recompensas recibidas.

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-Esfuerzo

Expansión del modelo anterior, incluye el componente de esfuerzo adicional. Sugiere que el desequilibrio entre el esfuerzo invertido, las recompensas obtenidas y el esfuerzo adicional requerido puede generar estrés, afectando el desempeño laboral (Van Vegchel et al., 2005). Destaca la relevancia de tomar en cuenta el esfuerzo adicional como un elemento de peligro psicosocial en la relación entre desequilibrio esfuerzo-recompensa y rendimiento laboral.

2.4. Análisis comparativo

Los riesgos psicosociales constituyen una preocupación significativa en el entorno laboral, según diversas perspectivas. Fera (2017), citado por Hernández & Carrión (2022), los define como amenazas que impactan la salud corporal y psicológica de los empleados, afectando la productividad. Castillo (2019) amplía esta visión al abordar desde la cultura organizacional hasta las relaciones interpersonales, incluyendo aspectos cognitivos, afectivos y conductuales. Camacho y Rocío (2017), junto al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

(2014), coinciden en describirlos como situaciones de alta probabilidad de afectar negativamente a los trabajadores en diversos niveles.

En contraste, el desempeño laboral se centra en las acciones y actitudes que trascienden las responsabilidades formales de los empleados. Latham (2012) y Locke & Latham (2019) lo definen como comportamientos voluntarios con impacto positivo en la organización. Daft (2019) y Bautista et al. (2020) resaltan que un desempeño destacado no solo genera admiración, sino que también contribuye a una mayor cohesión y desempeño grupal.

La definición detallada de Castillo (2019) respecto a los riesgos psicosociales como elementos que afectan aspectos cognitivos, afectivos y conductuales, influyendo en comportamientos arriesgados y afectando la dinámica laboral, contrasta con la perspectiva de Koopmans et al. (2013) sobre el desenvolvimiento en el trabajo. Estos últimos destacan que se centra en las acciones emprendidas para lograr eficazmente metas organizacionales, evaluando habilidades y contribuciones individuales.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014) subraya las consecuencias negativas de los peligros psicosociales en la salubridad psicológica, corporal y social del empleado, afectando sus expectativas profesionales. En contraste, Lechuga & Rodríguez (2019) definen el desempeño laboral como la ejecución efectiva de tareas asignadas y el logro de objetivos, siendo un indicador clave para evaluar la contribución al éxito organizacional.

En términos de sinergias, ambos conceptos convergen en su efecto en la salubridad y tranquilidad del servidor, así como en la influencia en la dinámica laboral. Mientras los riesgos psicosociales se centran en amenazas y factores estresantes, el desempeño laboral se enfoca en acciones y actitudes que afectan positivamente a la empresa. La comprensión y administración de los peligros

psicosociales podrían contribuir a mejorar el desempeño laboral al mitigar las tensiones que afectan la salud psicológica y corporal de los empleados.

Las exigencias psicológicas en el trabajo, según Arenas, Charria y Sarsosa (2014), son factores esenciales que constantemente afectan el estado psicológico y emocional de los trabajadores. Este concepto se integra dentro del modelo demanda-control-apoyo social (SUSESO, 2020), enfocándose en las tensiones psicológicas y su impacto en el ánimo laboral.

En paralelo, la noción de labor activa y posibilidades de desarrollar, alineada con el modelo demanda-control (SUSESO, 2020), subraya la importancia de una ocupación que propicie el crecimiento personal a través de la autonomía y oportunidades de aprendizaje. Este énfasis en el control sobre el trabajo y las oportunidades de desarrollo resalta la influencia positiva en el crecimiento tanto profesional como personal de los servidores.

El el soporte colectivo y la condición de líder, según Choque & Puma (2018), destaca la conexión entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la salud, mientras que las jerarquías y relaciones laborales añaden complejidad a estas dinámicas. Este aspecto emocional y práctico del apoyo social se revela como un componente fundamental para el bienestar laboral.

Las compensaciones, según Bohlander y Snell (2012), abarcan diversas formas de remuneración y reconocimiento, y el "modelo esfuerzo-recompensa" (Moncada et al., 2014) distingue la relevancia de la estabilidad entre el trabajo invertido y los estímulos a largo plazo. Tal enfoque no se limita solo a compensaciones salariales, sino que incluye reconocimiento y estabilidad laboral como elementos destacados.

En el ámbito de la doble presencia, las demandas sincrónicas según Romero (2016) se refieren a la simultaneidad de responsabilidades laborales y

domésticas, especialmente notables cuando interfieren con las familiares. Choque & Puma (2018) amplían este concepto al mencionar que las demandas cuantitativas en el trabajo están relacionadas con la estructuración y duración de la jornada, así como la autonomía frente a las obligaciones de cuidado y actividades sociales.

En cuanto al desempeño laboral, Espinosa Aguilar et al. (2019) definen el desempeño en la tarea como el cumplimiento y ejecución de un compromiso laboral, destacando la importancia del compromiso y la dedicación. Este enfoque subraya la acción y el resultado del trabajo, considerando conocimientos y habilidades específicos.

La dimensión de desempeño en el contexto laboral, según Rojero et al. (2019) y autores como Robbins y Diaz & Elao (2019), se extiende para incluir comportamientos que contribuyen al entorno social y psicológico. Esta dimensión reconoce que el desempeño laboral no solo se limita a las tareas asignadas, sino que abarca comportamientos, habilidades y actitudes que contribuyen al éxito organizacional.

En contraste, los comportamientos contraproducentes, según el cuestionario de desempeño laboral de Koopmans y Martínez-Casasola (2020), abordan acciones voluntarias que violan normas organizacionales y generan impacto negativo. Este enfoque destaca la importancia de identificar y abordar comportamientos perjudiciales que afectan el funcionamiento y los resultados de la organización.

Este análisis comparativo revela la intrincada conexión de las exigencias mentales en el centro laboral y el desenvolvimiento del trabajador. Los requerimientos psicológicos, el apoyo social, las compensaciones y la doble asistencia influyen directamente en el compromiso y las acciones de los

empleados, afectando su contribución al entorno laboral y, por ende, el éxito organizacional. Una gestión integral de estas dimensiones emerge como esencial para optimizar tanto el bienestar como la productividad de los trabajadores.

2.5. Análisis crítico

En el análisis de las bases teóricas sobre riesgos psicosociales y desempeño laboral, se presentan diferentes definiciones y enfoques proporcionados por diversos autores. Estas definiciones ayudan a comprender la relevancia de estos conceptos en el entorno del trabajo y su impacto en los trabajadores y las organizaciones.

En cuanto a los riesgos psicosociales, se destaca que estos implican amenazas a las que los empleados se enfrentan, como conflictos, agresiones psicológicas y falta de respaldo social, que pueden generar insatisfacción, estrés y falta de motivación. Estos riesgos pueden tener efecto en la salubridad corporal y psicológica de los servidores, así como los niveles de productividad esperados por la organización (Feria, 2017). Además, se menciona que los riesgos psicosociales se manifiestan en diversos aspectos, como la cultura organizacional, las condiciones ambientales y las relaciones entre los compañeros de trabajo (Castillo, 2019). Estos riesgos son descritos como situaciones que tienen el potencial de afectar significativamente a los trabajadores en términos físicos, sociales o mentales (Camacho y Rocío, 2017). El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014) define los riesgos psicosociales como circunstancias asociadas con factores organizativos que tienen un efecto negativo en el bienestar psicológico, corporal y colectivo del servidor.

En cuanto al desempeño laboral, se menciona que se refiere a las actitudes individuales discrecionales que van más allá de las responsabilidades formales del empleado y que no son directamente reconocidas por el sistema de recompensas formal de la organización. Estas conductas adicionales han demostrado tener un impacto positivo y efectivo en la empresa, promoviendo un comportamiento positivo y contribuyendo a una mayor cohesión y desempeño grupal (Daft, 2019; Bautista et al., 2020). Se destaca que el desenvolvimiento en el trabajo se centra en las acciones emprendidas por los trabajadores para conseguir eficazmente los objetivos trazados por la empresa, incluyendo el cumplimiento efectivo de metas y la realización eficiente de tareas (Koopmans et al., 2013). También se menciona que el desenvolvimiento en el trabajo no se limita a las tareas asignadas, sino que implica un enfoque en metas organizacionales más amplias y requiere que los empleados comprendan y trabajen hacia los objetivos generales de la organización (Koopmans et al., 2013). Además, se destaca que el desenvolvimiento en el trabajo es considerado una medida de productividad y un indicador clave para evaluar la contribución de un empleado al éxito de la organización (Lechuga & Rodríguez, 2019).

En general, estas definiciones y enfoques proporcionan una comprensión amplia de los riesgos psicosociales y el desenvolvimiento en el trabajo. Sin embargo, es relevante considerar que estas definiciones pueden variar según el contexto y los enfoques teóricos utilizados. Por lo tanto, es recomendable considerar diferentes perspectivas y estudios adicionales para conseguir una visión amplia y precisa de los criterios mencionados.

Capítulo III Marco Referencial

3.1. Reseña histórica

La universidad en Perú tiene una rica historia que se remonta a la época de la conquista española. La fundación de la universidad en el país estuvo estrechamente ligada a la necesidad de la corona española de establecer instituciones que aseguraran la estructura colonial de los territorios conquistados. Según el artículo "The University in Colonial Peru: A Study in the Origins of Higher Education in Spanish America" de John Tate Lanning, la primera universidad en Perú y en el continente americano fue la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, fundada en 1551 en Lima. Esta institución se convirtió en un centro importante de educación superior y ha desempeñado un papel fundamental en la formación de profesionales en el país (Lanning, 1967).

En cuanto al bienestar universitario, es un aspecto importante en la vida de los estudiantes y se refiere al conjunto de condiciones y servicios que contribuyen a su desarrollo integral. Según el artículo "Bienestar universitario: una mirada desde la calidad de vida" de María del Carmen Huamán, el bienestar universitario abarca aspectos como la salud, la orientación académica, el apoyo psicológico y la participación en actividades extracurriculares. Estos servicios y programas buscan promover un ambiente seguro y propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal de los estudiantes (Huamán, 2016).

En Perú, las universidades han implementado diferentes iniciativas para promover el bienestar de sus estudiantes. Según el informe "Bienestar universitario en el Perú: Situación actual y perspectivas" del Ministerio de Educación de Perú, las universidades ofrecen servicios de salud, asesoramiento académico y psicológico, actividades deportivas y culturales, programas de tutoría y orientación vocacional, entre otros. Estos servicios buscan brindar a los

estudiantes el apoyo necesario para su desarrollo personal y académico durante su etapa universitaria (Ministerio de Educación, 2017).

Es importante destacar que el bienestar universitario no solo se centra en el aspecto académico, sino también en el bienestar emocional, social y físico de los estudiantes. Según el artículo "Modelo de bienestar universitario" de María del Carmen Huamán, el bienestar universitario se basa en un enfoque integral que considera todas las dimensiones del ser humano. Esto implica promover la salud física y mental de los estudiantes, fomentar la participación en actividades sociales y culturales, y brindar apoyo emocional y psicológico cuando sea necesario (Huamán, 2016).

3.2. Presentación de actores

En este estudio, se identifican los principales agentes que influyen en la investigación, quienes desempeñan roles fundamentales.

3.2.1. Personal administrativo

Estas personas desempeñan un papel fundamental en la planificación, organización y ejecución de programas y servicios diseñados para promover el bienestar integral de los miembros de la comunidad universitaria. Sus responsabilidades incluyen la administración eficiente de recursos, la atención al público y la implementación de políticas que contribuyan al desarrollo y satisfacción de los estudiantes y el personal universitario.

3.2.2. Servicio de Asistencia Social

Este servicio está compuesto por un equipo especializado de trabajadores sociales y profesionales de apoyo, cuya función principal es proporcionar ayuda y orientación a los miembros de la comunidad universitaria que enfrentan dificultades personales, emocionales, económicas o académicas.

3.2.3. Unidad de Servicios de Salud

Este equipo está compuesto por médicos, obstetras, enfermeras, psicólogos y otros especialistas de la salud, quienes trabajan en conjunto para ofrecer servicios médicos preventivos, diagnósticos, tratamientos, cuidados obstétricos, asistencia emocional y psicológica.

3.2.4. Unidad de Comedor Universitario

Este equipo incluye desde chefs y personal de cocina, responsables de la preparación y elaboración de los alimentos, hasta nutricionistas y dietistas, encargados de diseñar menús equilibrados y adaptados a las necesidades nutricionales de los estudiantes y el personal universitario.

3.2.5. Unidad del Deporte

Este departamento está compuesto por un equipo dedicado de entrenadores y especialistas en educación física, cuya misión es promover la actividad física y el bienestar a través del deporte entre los miembros de la comunidad universitaria.

3.3. Diagnostico sectorial

El Área de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann presenta una serie de fortalezas que pueden ser capitalizadas para mejorar su funcionamiento. Entre estas fortalezas se encuentra la presencia de un moderno centro de salud, el cual brinda una oportunidad para ofrecer atención médica de calidad a la comunidad universitaria. Además, la diversidad de programas y servicios destinados al bienestar demuestra un compromiso con el desarrollo integral de los estudiantes. Asimismo, la disponibilidad de instalaciones para actividades recreativas, deportivas y culturales proporciona un entorno propicio para el bienestar físico y emocional de los miembros de la comunidad universitaria.

Por otro lado, existen oportunidades para mejorar el área de Bienestar Universitario. La coordinación entre los diferentes programas y servicios podría ser fortalecida, lo que permitiría una mayor eficiencia en la prestación de servicios. Además, la posibilidad de establecer alianzas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios y programas de bienestar representa una oportunidad para enriquecer la experiencia de los usuarios. Igualmente, el potencial para implementar tecnologías que mejoren el acceso y la eficiencia en la prestación de servicios de bienestar universitario es una oportunidad que no debe ser desaprovechada.

No obstante, el Área de Bienestar Universitario también enfrenta una serie de debilidades y amenazas que deben ser abordadas. La falta de adecuación ergonómica en el centro de salud para el personal y la estructura dispersa de algunas unidades representan debilidades que afectan la calidad de la atención y el funcionamiento eficiente del área. Asimismo, la ausencia de una estructura organizacional clara y eficiente limita la coordinación y el trabajo en equipo, lo que puede resultar en una disminución en la calidad de los servicios ofrecidos. Por otro lado, el malestar del personal debido a la falta de organización y apoyo representa una amenaza para el clima organizacional y, en última instancia, para la calidad de los servicios de bienestar universitario. Finalmente, la competencia de otras instituciones y las limitaciones presupuestarias representan amenazas externas que pueden afectar la capacidad del área para cumplir con su misión y objetivos.

Capítulo IV Resultados

4.1. Marco metodológico

4.1.1. Diseño y tipo de estudio

Para esta investigación, se empleará el enfoque cuantitativo, lo que significa que los datos examinados son medibles. El propósito es ofrecer la oportunidad de validar la información recopilada en la encuesta a través de métodos numéricos. Esto, a su vez, facilita un análisis concreto de la información obtenida y la comprensión de posibles modificaciones en la conducta. Se realizará un estudio de naturaleza correlacional, ya que implica la comprensión y exploración de las relaciones entre variables bajo análisis, a través de una observación y descripción minuciosa (Sampieri et.al., 2006)

En este estudio se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. Este tipo de diseño se seleccionó debido a que no se manipularon ni se alteraron las variables en el estudio. Además, la recolección de la muestra se llevó a cabo en un periodo de tiempo específico. Además, se consideró un enfoque correlacional, ya que se realizaron análisis para examinar la relación entre dos variables específicas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

4.1.2. Población

La población se refiere a un grupo de personas, objetos u organismos que comparten características o rasgos similares (Otzen y Manterola, 2017). Para la presente investigación, la población está constituida por el personal administrativo y personal de salud de la Dirección de bienestar universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

4.1.3. Muestra

Teniendo en cuenta el tamaño y la accesibilidad, se decidió utilizar la totalidad de la población como muestra de investigación, lo cual se conoce como muestra censal (Arias, 2016). Para determinar la muestra, se establecieron criterios de inclusión y exclusión de la siguiente manera:

Criterios de inclusión:

Personal nombrado, CAS y locador de servicios.

Más de un año de vinculación con la Dirección de Bienestar Universitario.

Interés voluntario por participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

Personal bajo régimen de apoyo administrativo, practicante o ad honoren.

Personal con menos de un año de vinculación a la Dirección de Bienestar Universitario.

No se ofrece voluntariamente a participar en el estudio.

4.1.4. Instrumentos

En este estudio, se utilizó el método de recopilación de datos a través de encuestas. Según Hernández et al. (2018), la encuesta es un método de investigación ampliamente utilizado para obtener información y perspectivas de un grupo específico de encuestados sobre diversos temas de interés. Las encuestas pueden tener múltiples propósitos y los investigadores pueden llevarlas a cabo de diversas formas, dependiendo del método elegido y los objetivos del estudio.

Los instrumentos de recolección de datos serán dos cuestionarios diseñados con precisión, compuestos por una serie de preguntas formuladas de manera adecuada, estructuradas de forma coherente y organizadas de manera lógica. El cuestionario SUSESO/ISTAS 21 – Versión breve (2020) consta de veinte ítems entre positivos y negativos, divididos en cinco dimensiones y cuenta con cinco opciones de respuesta en escala Likert. Asimismo, la escala de Desempeño laboral individual consta de 16 ítems entre positivos y negativos, divididos en tres dimensiones y cuenta con cinco opciones de respuesta en escala Likert.

4.2. Resultados

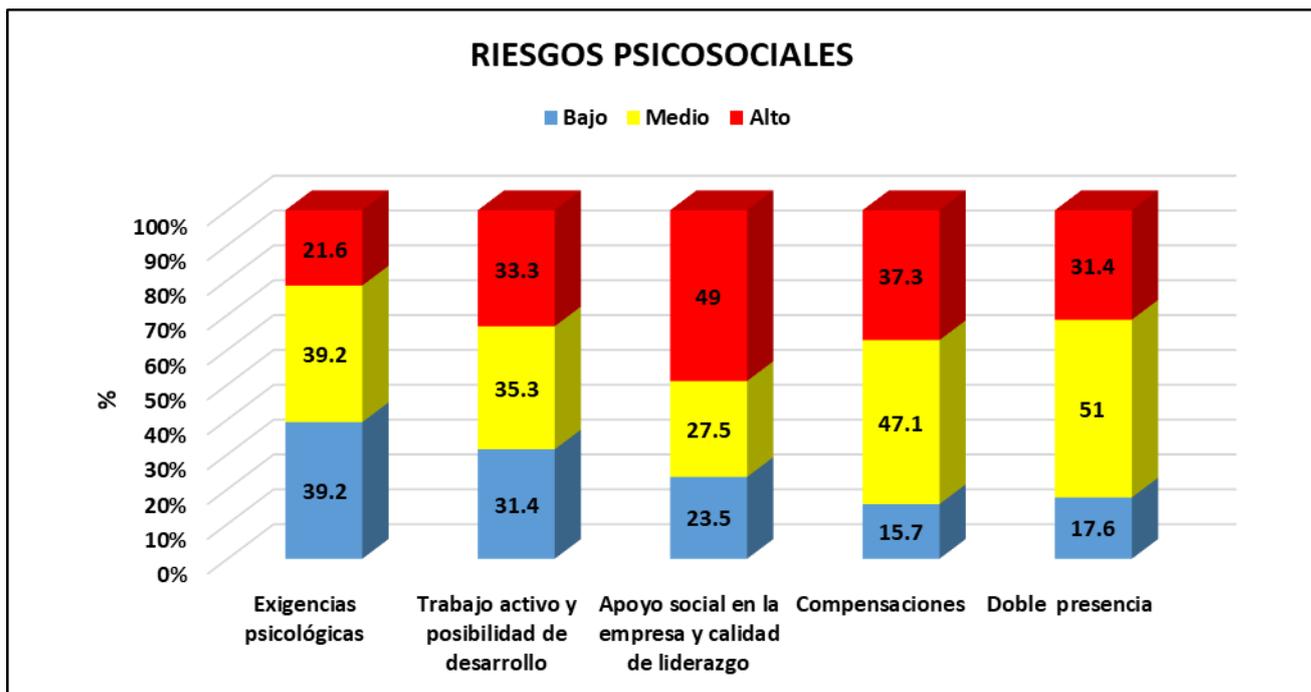
4.2.1. Estadística descriptiva

Tabla 1 Nivel de riesgos psicosociales por dimensiones

DIMENSIONES RIESGOS PSICOSOCIALES	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	N	N	%	N	%	N	%
Exigencias psicológicas	20	39,2	20	39,2	11	21,6	51	100
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	16	31,4	18	35,3	17	33,3	51	100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	12	23,5	14	27,5	25	49,0	51	100
Compensaciones	8	15,7	24	47,1	19	37,3	51	100
Doble presencia	9	17,6	26	51,0	16	31,4	51	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de riesgos psicosociales

Figura 1 Nivel de riesgos psicosociales por dimensiones



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 1.

Análisis

En la Tabla 1 y Gráfico 1 se observa que en riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas la mayoría del personal de la Dirección de Bienestar Universitario presenta un mayor porcentaje 39,2% riesgo bajo como también riesgo medio, mientras el menor porcentaje 21,6% en riesgo alto. En cuanto a trabajo activo y posibilidad de desarrollo presenta un mayor porcentaje 35,3% riesgo medio, mientras el menor porcentaje 31,4% en riesgo bajo. En cuanto al apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo presenta un mayor porcentaje 49% riesgo alto, mientras el menor porcentaje 23,5% en riesgo bajo. Así mismo Compensaciones presenta un mayor porcentaje 47,1% riesgo medio, mientras el menor porcentaje 15,7% en riesgo bajo y finalmente doble presencia presenta un mayor porcentaje 51% riesgo medio, mientras el menor porcentaje 17,6% en riesgo bajo.

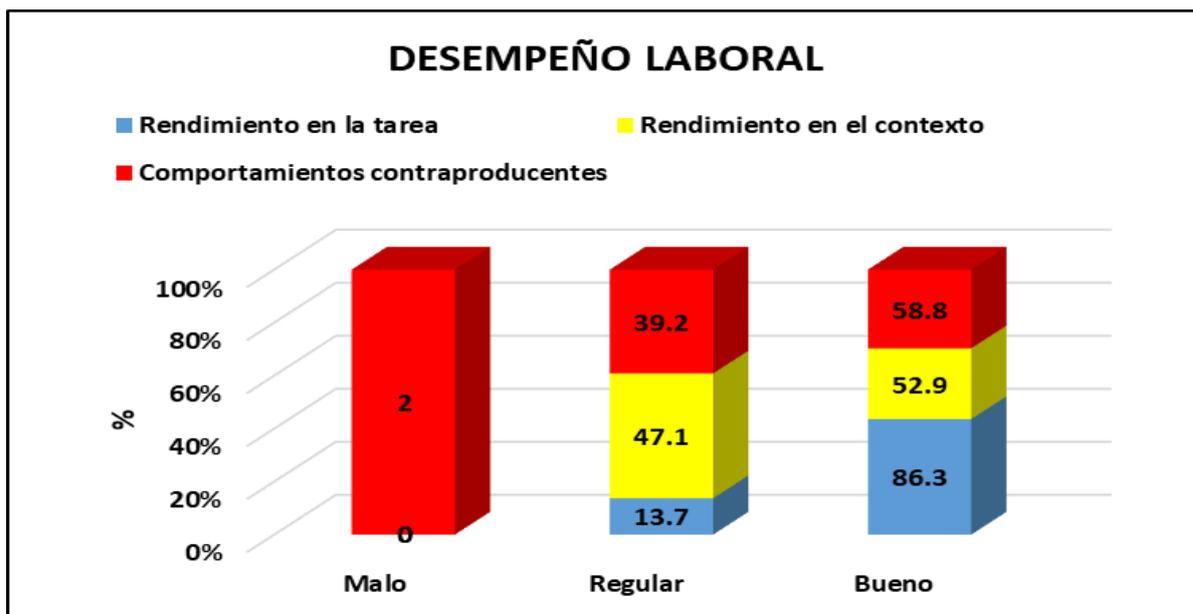
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral por dimensiones

DIMENSIONES DESEMPEÑO LABORAL	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N	N	N	%	N	%	N	%
Rendimiento en la tarea	0	0,0	7	13,7	44	86,3	51	100
Rendimiento en el contexto	0	0,0	24	47,1	27	52,9	51	100
Comportamientos contraproducentes	1	2,0	20	39,2	30	58,8	51	100

Nota: Datos obtenidos de la escala de desempeño laboral

Figura 2

Nivel de desempeño laboral por dimensiones



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 2

Análisis

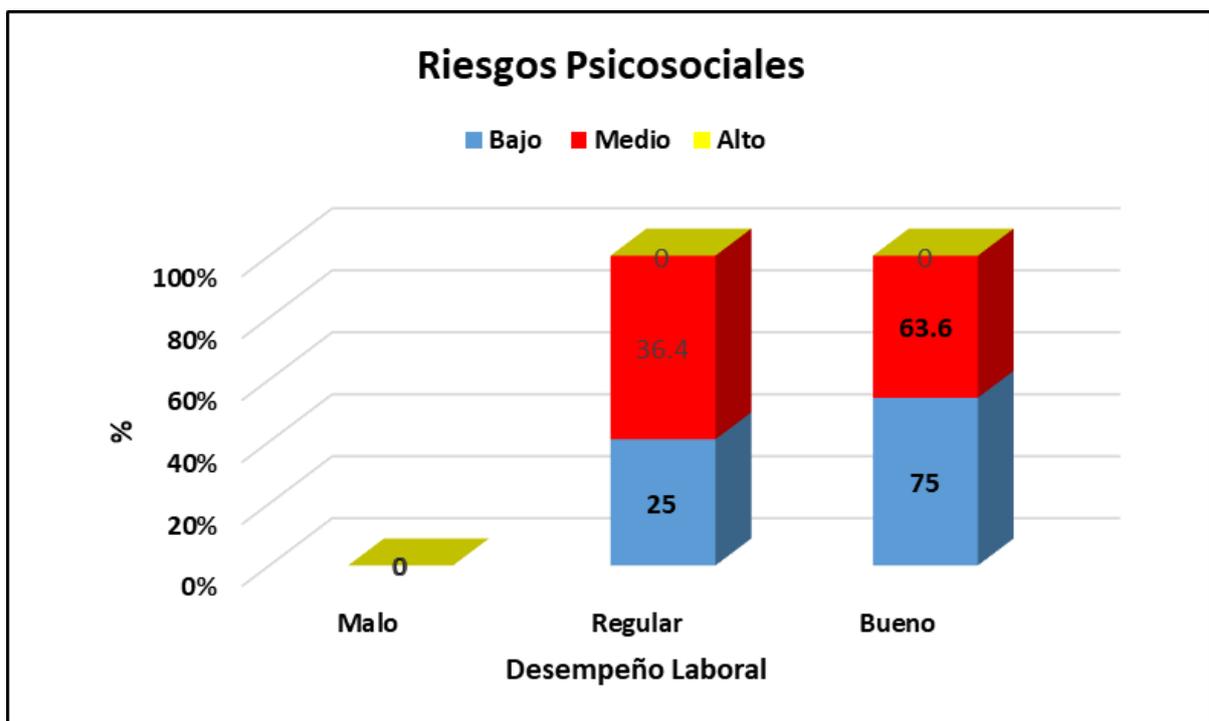
En la Tabla 2 y Gráfico 2 se observa que en desempeño laboral la dimensión rendimiento en la tarea la mayoría del personal de la Dirección de Bienestar Universitario presenta un mayor porcentaje 86,3% desempeño bueno, mientras el menor porcentaje 13,7 % desempeño regular. En cuanto a rendimiento en el contexto presenta un mayor porcentaje 52,9% desempeño bueno, mientras el menor porcentaje 47,1% desempeño regular y finalmente comportamientos contraproducentes presenta un mayor porcentaje 58,8% desempeño bueno, mientras el menor porcentaje 39,2% desempeño regular.

Tabla 3 Relación entre riesgos psicosociales y de desempeño laboral

NIVEL RIESGOS PSICOSOCIALES		DESEMPEÑO LABORAL			TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	
Bajo	N	0	10	30	40
	%	0,0	25,0	75,0	100,0
Medio	N	0	4	7	11
	%	0,0	36,4	63,6	100,0
Alto	N	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	N	0	14	37	51
	%	0,0	27,5	72,5	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 3 Relación entre riesgos psicosociales y de desempeño laboral



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 3

Análisis

En la tabla 3 y el Gráfico 3 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a riesgos psicosociales y desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Se observa:

Riesgos Psicosociales Bajo: el mayor porcentaje 75% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 25% tuvo un desempeño laboral regular.

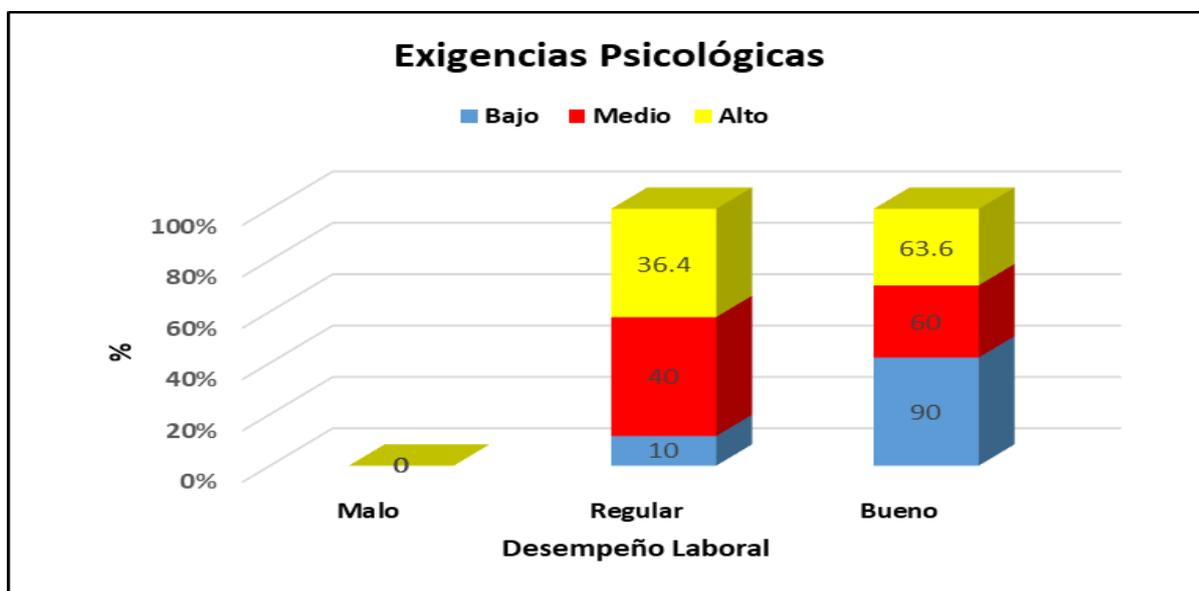
Riesgos Psicosociales Medio: el mayor porcentaje 63,6% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 36,4% tuvo un desempeño laboral regular.

Tabla 4 *Relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral*

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS		NIVEL DESEMPEÑO LABORAL			TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	
Bajo	N	0	2	18	20
	%	0,0	10,0	90,0	100,0
Medio	N	0	8	12	20
	%	0,0	40,0	60,0	100,0
Alto	N	0	4	7	11
	%	0,0	36,4	63,6	100,0
Total	N	0	14	37	51
	%	0,0	27,5	72,5	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 4 *Relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño*



laboral

Nota: Datos obtenidos de la Tabla 4

Análisis

En la Tabla 4 y el Gráfico 4 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a exigencias psicológicas y el nivel desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario.

Se observa:

Exigencias Psicosociales Bajo: el mayor porcentaje 90% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 10% tuvo un desempeño laboral regular.

Exigencias Psicosociales Medio: el mayor porcentaje 60% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 40% tuvo un desempeño laboral regular.

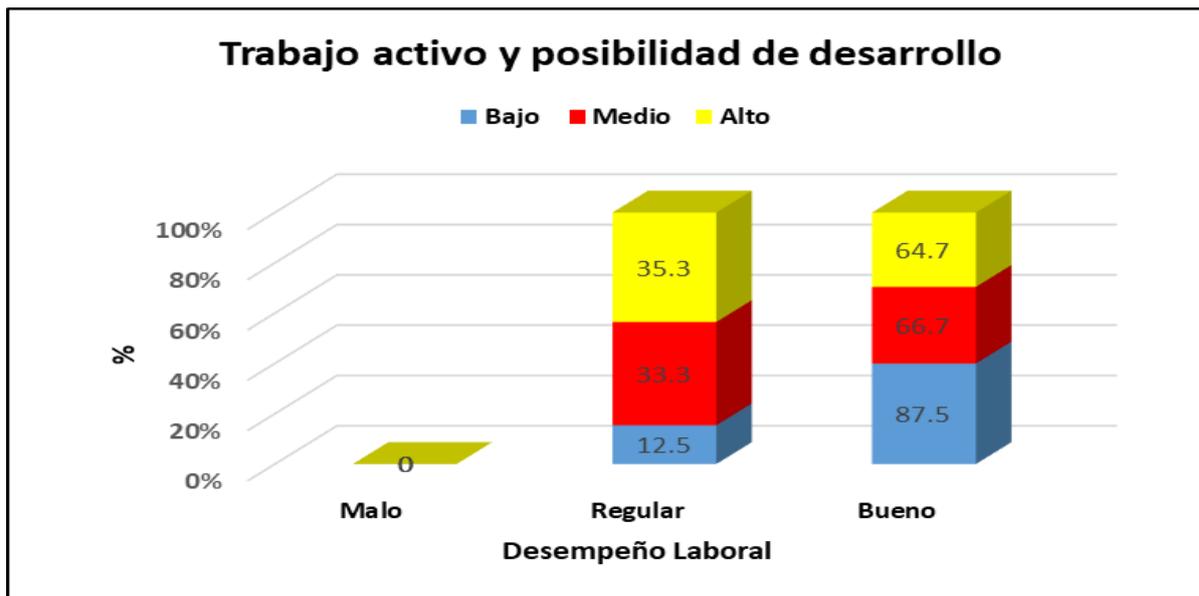
Exigencias Psicosociales Alto: el mayor porcentaje 63,6% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 36,4% tuvo un desempeño laboral regular.

Tabla 5 Relación entre el Trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el nivel de desempeño laboral

TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDAD DE DESARROLLO		NIVEL DESEMPEÑO LABORAL			TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	
Bajo	N	0	2	14	16
	%	0,0	12,5	87,5	100,0
Medio	N	0	6	12	18
	%	0,0	33,3	66,7	100,0
Alto	N	0	6	11	17
	%	0,0	35,3	64,7	100,0
Total	N	0	14	37	51
	%	0,0	27,5	72,5	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 5 Relación entre el Trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el nivel de desempeño laboral



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 5

Análisis

En la Tabla 5 y el Gráfico 05 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia Trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario.

Se observa:

Trabajo activo y posibilidad de desarrollo Bajo: el mayor porcentaje 87,5% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 12,5% tuvo un desempeño laboral regular.

Trabajo activo y posibilidad de desarrollo Medio: el mayor porcentaje 66,7% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 33,3% tuvo un desempeño laboral regular.

Trabajo activo y posibilidad de desarrollo Alto: el mayor porcentaje 64,7% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 35,3% tuvo un desempeño laboral regular.

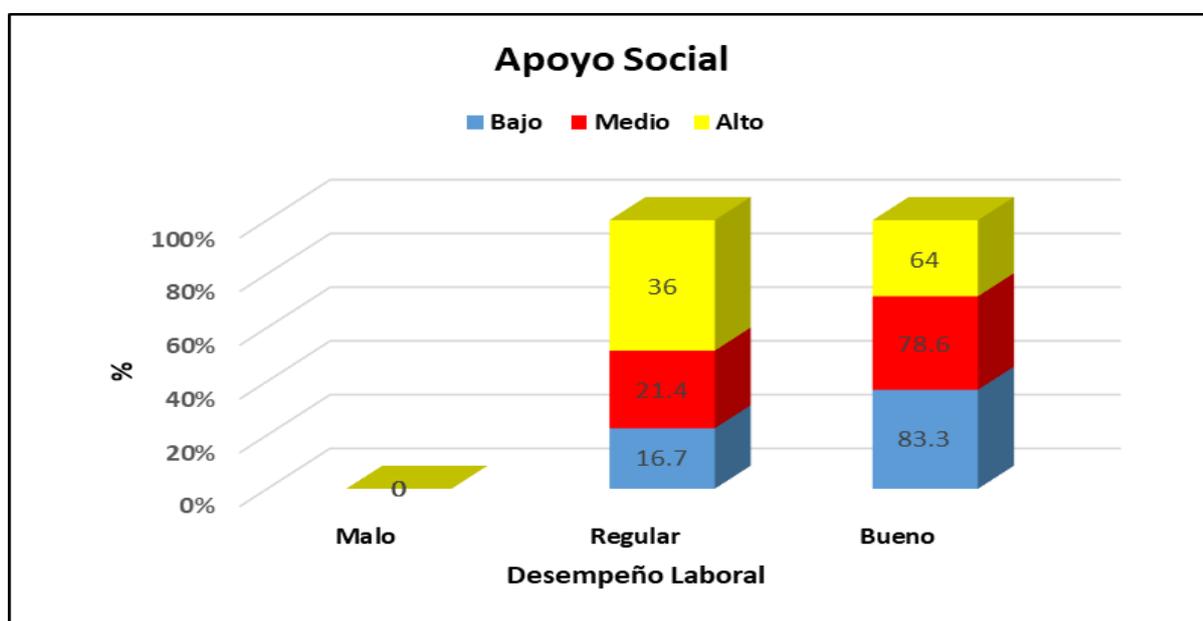
Tabla 6 Relación entre el apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral

APOYO SOCIAL	NIVEL DESEMPEÑO LABORAL	TOTAL
--------------	-------------------------	-------

		Malo	Regular	Bueno	
Bajo	N	0	2	10	12
	%	0,0	16,7	83,3	100,0
Medio	N	0	3	11	14
	%	0,0	21,4	78,6	100,0
Alto	N	0	9	16	25
	%	0,0	36,0	64,0	100,0
Total	N	0	14	37	51
	%	0,0	27,5	72,5	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6 *Relación entre el apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral*



Nota: Datos obtenidos de la tabla 6

Análisis

En la Tabla 6 y el Gráfico 6 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia apoyo social y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario.

Se observa:

Apoyo Social Bajo: el mayor porcentaje 83,3% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 12,5% tuvo un desempeño laboral regular.

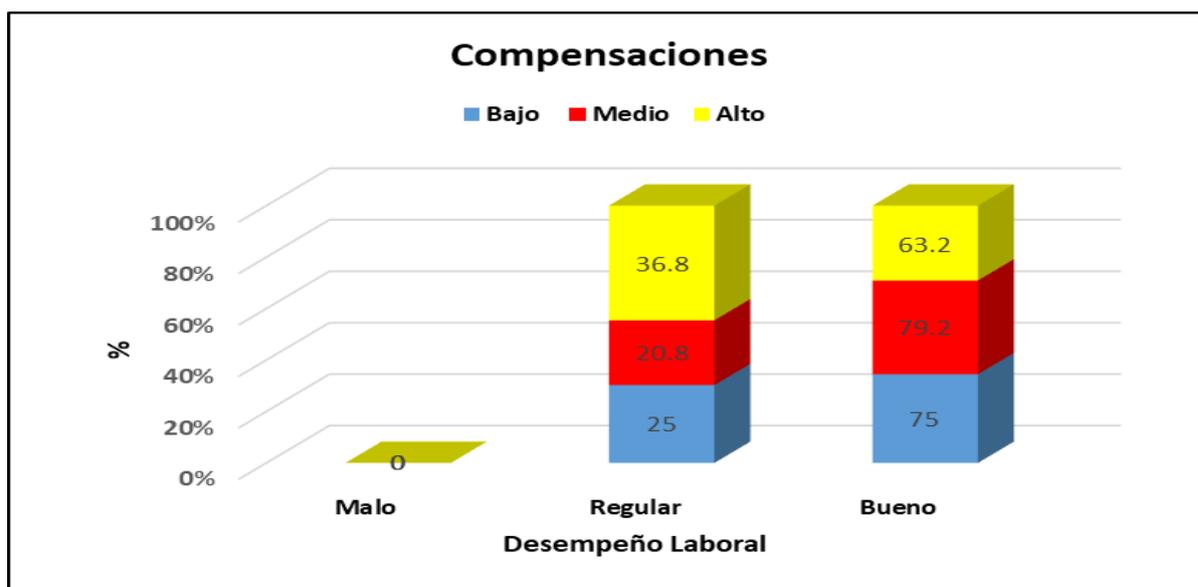
Apoyo Social Medio: el mayor porcentaje 66,7% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 33,3% tuvo un desempeño laboral regular.

Tabla 7 Relación entre las compensaciones y el nivel de desempeño laboral

COMPENSACIONES		NIVEL DESEMPEÑO LABORAL			TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	
Bajo	N	0	2	6	8
	%	0,0	25,0	75,0	100,0
Medio	N	0	5	19	24
	%	0,0	20,8	79,2	100,0
Alto	N	0	7	12	19
	%	0,0	36,8	63,2	100,0
Total	N	0	14	37	51
	%	0,0	27,5	72,5	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 7 Relación entre las compensaciones y el nivel de desempeño laboral



Nota: Datos obtenidos de la tabla 7

Análisis

En la Tabla 7 y el Gráfico 7 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia compensaciones y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario.

Se observa:

Compensaciones Bajo: el mayor porcentaje 75% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 25% tuvo un desempeño laboral regular.

Compensaciones Medio: el mayor porcentaje 79,2% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 20,8% tuvo un desempeño laboral regular.

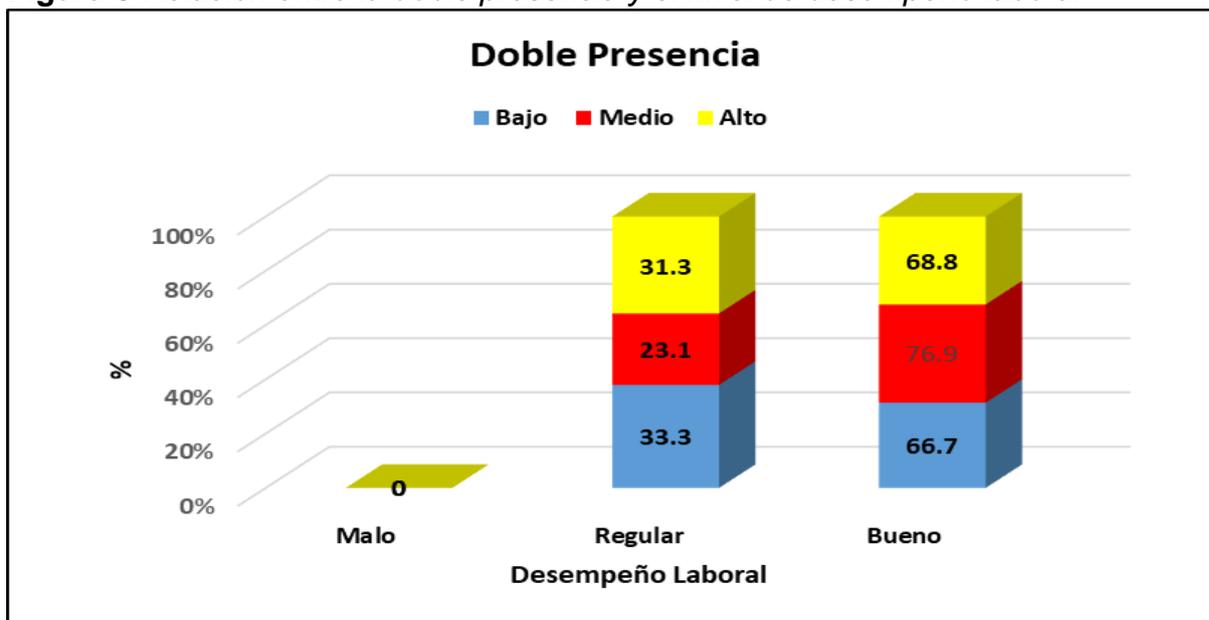
Compensaciones Alto: el mayor porcentaje 63,2% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 36,8% tuvo un desempeño laboral regular.

Tabla 8 *Relación entre la doble presencia y el nivel de desempeño laboral*

DOBLE PRESENCIA		NIVEL DESEMPEÑO LABORAL			TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	
Bajo	N	0	3	6	9
	%	0,0	33,3	66,7	100,0
Medio	N	0	6	20	26
	%	0,0	23,1%	76,9	100,0
Alto	N	0	5	11	16
	%	0,0	31,3	68,8	100,0
Total	N	0	14	37	51
	%	0,0	27,5	72,5	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 8 Relación entre la doble presencia y el nivel de desempeño laboral



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 8

Análisis

En la Tabla 8 y el Gráfico 8 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia doble presencia y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024. Se observa:

Doble Presencia Bajo: el mayor porcentaje 66,7% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 33,3% tuvo un desempeño laboral regular.

Doble Presencia Medio: el mayor porcentaje 76,9% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 23,1% tuvo un desempeño laboral regular.

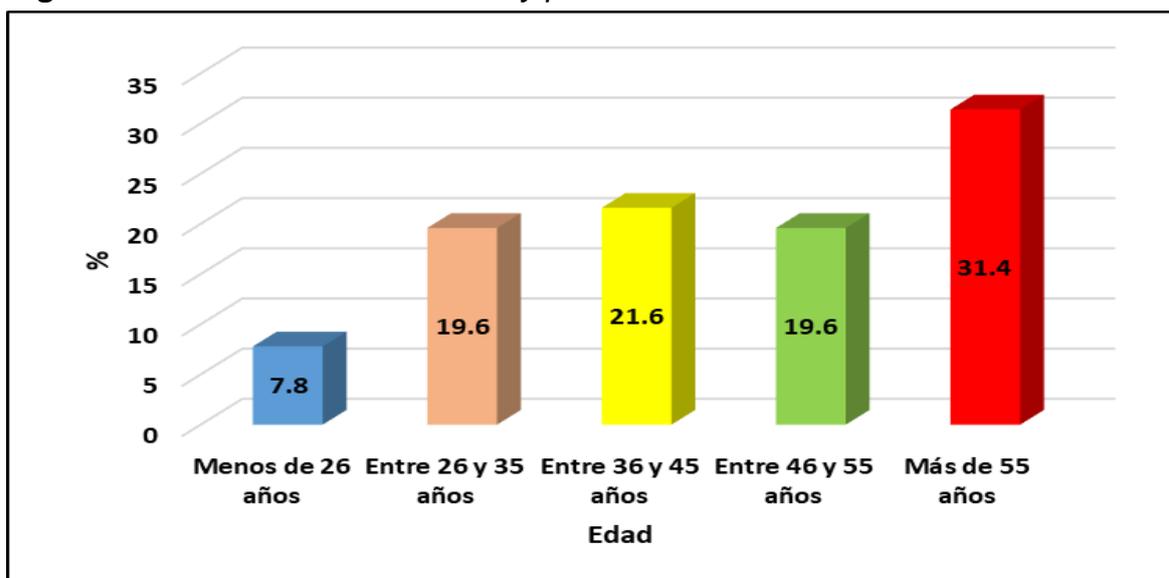
Doble Presencia Alto: el mayor porcentaje 68,8% tuvo un desempeño laboral bueno y el menor porcentaje 31,3% tuvo un desempeño laboral regular.

Tabla 9 Distribución de frecuencia y porcentual de la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 26 años	4	7,8
Entre 26 y 35 años	10	19,6
Entre 36 y 45 años	11	21,6
Entre 46 y 55 años	10	19,6
Más de 55 años	16	31,4
Total	51	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 9 Distribución de frecuencia y porcentual de la edad



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 9

Análisis

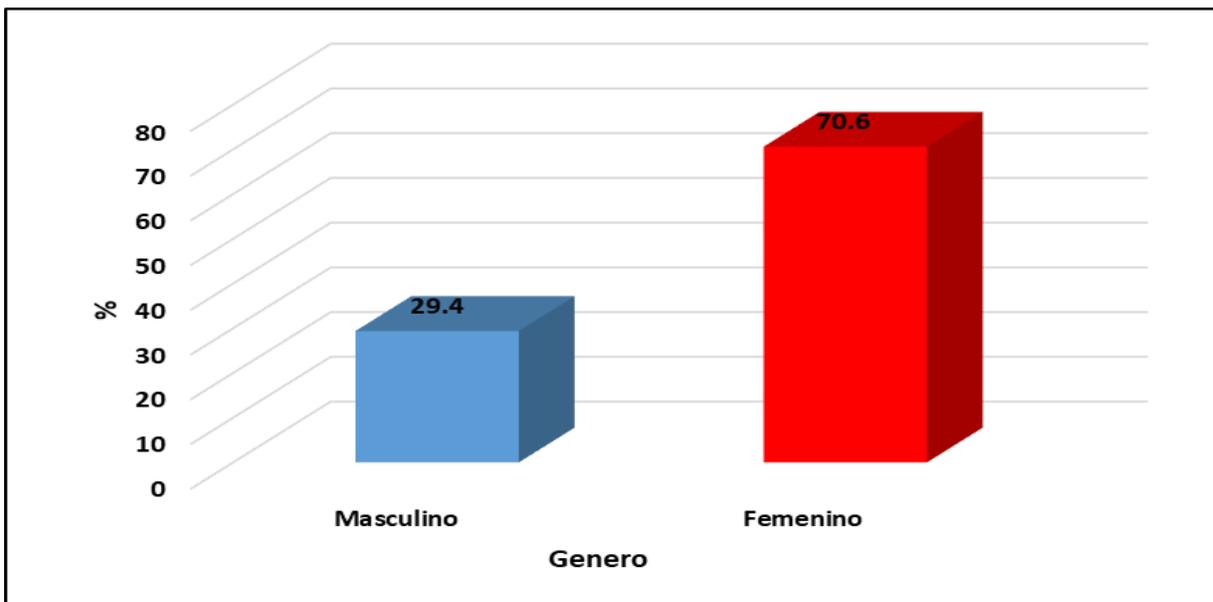
En la Tabla 9 y el Gráfico 9 se observa que las edades del personal de la Dirección de Bienestar universitario presentan un mayor porcentaje 31,4% tienen edades más de 55 años, mientras el menor porcentaje 7,8% tiene edades menos de 26 años.

Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentual del género

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	15	29,4
Femenino	36	70,6
Total	51	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 10 Distribución de frecuencia y porcentual del genero



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 10

Análisis

En la Tabla 10 y el Gráfico 10 se observa que el genero del personal de la Dirección de Bienestar universitario presenta un mayor porcentaje 70,6% son de sexo femenino, mientras el menor porcentaje 29,4% son de sexo masculino.

4.2.2. Estadística inferencial

Hipótesis General

H₀: No existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

H₁: Existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Nivel de confianza: es el 95% y $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba estadística: Rho Spearman

Tabla 11 Resultados de la prueba Rho Spearman entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral

CORRELACIONES		RIESGOS PSICOSOCIALES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	51
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,467**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	51

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

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de -0,467 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación negativa moderada. También se observa que el nivel de significancia es $p=0.001$, lo cual es menor a $\alpha=0,05$, por lo que este resultado podemos inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión: Existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Tabla 12 Baremos de la correlación de Rho 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 grande y perfecta

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

H₁: Existe relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Nivel de confianza: es el 95% y $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba estadística: Rho Spearman

Tabla 13 Resultados de la prueba Rho Spearman entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral

Correlaciones			Exigencias psicológicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Exigencias psicológicas	Coeficiente de correlación	1,000	-,154
		Sig. (bilateral)	.	,279
		N	51	51
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,154	1,000
		Sig. (bilateral)	,279	.
		N	51	51

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de -0,154 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación negativa muy baja. También se observa que el nivel

de significancia es $p= 0.279$, lo cual es mayor a $\alpha=0,05$, por lo que este resultado podemos inferir que no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: No existe relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación entre trabajo activo y desarrollo personal y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

H_1 : Existe relación entre trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Nivel de confianza: es el 95% y $\alpha =0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba estadística: Rho Spearman

Tabla 14 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral

Correlaciones			Trabajo activo y desarrollo personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trabajo activo y desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,417**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	51	51

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

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de -0,417 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación negativa moderada. También se observa que el nivel de significancia es $p= 0.002$, lo cual es menor a $\alpha=0,05$, por lo que este resultado podemos inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión: Existe relación entre trabajo activo y desarrollo personal y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación entre apoyo social en la empresa del personal y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

H₁: Existe relación entre apoyo social en la empresa del personal y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Nivel de confianza: es el 95% y $\alpha =0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba estadística: Rho Spearman

Tabla 15 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral

	Correlaciones		Apoyo social en la empresa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	apoyo social en la empresa del personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	-,402** ,003

	N	51	51
desempeño	Coeficiente de	-,402**	1,000
laboral	correlación		
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	51	51

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

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de -0,402 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación negativa moderada. También se observa que el nivel de significancia es $p= 0.003$, lo cual es menor a $\alpha=0,05$, por lo que este resultado podemos inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión: Existe relación entre apoyo social en la empresa del personal y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Hipótesis Específica 4

H_0 : No existe relación entre compensaciones y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

H_1 : Existe relación entre compensaciones y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Nivel de confianza: es el 95% y $\alpha =0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba estadística: Rho Spearman

Tabla 16 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Compensaciones y el nivel de desempeño laboral

Correlaciones		Compensaciones	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Compensaciones	Coeficiente de correlación	1,000	-,108
		Sig. (bilateral)	.	,452
		N	51	51
	desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,108	1,000
		Sig. (bilateral)	,452	.
		N	51	51

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de -0,108 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación negativa muy baja. También se observa que el nivel de significancia es $p= 0.452$, lo cual es mayor a $\alpha=0,05$, por lo que este resultado podemos inferir que no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: No existe relación entre compensaciones y el nivel de desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Hipótesis Especifica 5

H_0 : No existe relación entre doble presencia y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

H_1 : Existe relación entre doble presencia y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Nivel de confianza: es el 95% y $\alpha =0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba estadística: Rho Spearman.

Tabla 17 Resultados de la prueba Rho Spearman entre el Doble presencia en la empresa y el nivel de desempeño laboral

Correlaciones		Doble presencia	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Doble presencia	Coefficiente de correlación	1,000	-,098
		Sig. (bilateral)	.	,495
	Desempeño laboral	N	51	51
		Coefficiente de correlación	-,098	1,000
		Sig. (bilateral)	,495	.
		N	51	51

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de -0,098 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación negativa muy baja. También se observa que el nivel de significancia es $p= 0.495$, lo cual es mayor a $\alpha=0,05$, por lo que este resultado podemos inferir que no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: No existe relación entre doble presencia y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

CAPITULO V SUGERENCIAS

Implementar un programa integral de bienestar laboral, el cual debería ser diseñado para abordar las diferentes dimensiones del bienestar laboral, incluyendo la gestión del estrés, el apoyo social, el equilibrio entre trabajo y vida personal, y el desarrollo profesional. Para gestionar el estrés, la organización puede ofrecer capacitación en técnicas de manejo del estrés, programas de mindfulness y sesiones de asesoramiento. Para fomentar el apoyo entre colegas, se pueden organizar actividades sociales, crear programas de mentoría y

establecer canales de comunicación abiertos. Además, se deben proporcionar recursos para ayudar a los empleados a manejar su carga de trabajo y tiempo, como herramientas de gestión del tiempo y políticas que promuevan horarios flexibles. Es importante evaluar regularmente el clima laboral y realizar ajustes en el programa según sea necesario para garantizar su efectividad a largo plazo.

Fomentar la autonomía y el desarrollo profesional en el trabajo, siendo promovida mediante políticas que permitan a los empleados tomar decisiones relacionadas con su trabajo y asignarles proyectos desafiantes que les permitan utilizar sus habilidades y fortalezas. La organización puede ofrecer también oportunidades de desarrollo profesional, como programas de capacitación, asignación de proyectos especiales y programas de mentoría. Además, se pueden establecer políticas que fomenten la participación de los empleados en la toma de decisiones sobre su trabajo y proporcionarles el apoyo necesario para alcanzar sus objetivos profesionales.

La organización puede fortalecer el apoyo social entre los empleados mediante la creación de grupos de trabajo colaborativos, programas de mentoría y actividades sociales regulares. Además, se deben implementar políticas que promuevan un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal, como horarios de trabajo flexibles, opciones de trabajo remoto y apoyo para el cuidado de familiares. Es importante que la organización promueva una cultura que valore el bienestar de los empleados y aliente prácticas de trabajo que promuevan un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

Aunque algunos análisis no mostraron correlaciones significativas, es esencial mantener un enfoque proactivo en la gestión del bienestar y la salud mental en el lugar de trabajo. Se deben realizar encuestas periódicas de clima laboral para identificar áreas de mejora y se pueden implementar programas de capacitación en manejo del estrés y técnicas de afrontamiento.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe una correlación moderada entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de la dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Se determinó que existe una correlación moderada entre la dimensión trabajo activo y desarrollo personal y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Se determinó que existe una correlación moderada entre la dimensión apoyo social en la empresa y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la dimensión compensaciones y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

Se determinó que existe una correlación no significativa entre la dimensión doble presencia y el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2024.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguinis, H. (2019). Performance management (4th ed.). Pearson.
- Allen, M. (2017). Quantitative Research, Purpose of. The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods.
<https://dx.doi.org/10.4135/9781483381411.n476>
- Aranibar, E. Villavicencio, E. Tantaleán, F. Rios, K. Zanabria, L. (2022) Creatividad en el Desarrollo Empresarial desde un Análisis Psicológico.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22197168202200
- Bautista, J., González, J., & Martínez, L. (2020). Desempeño laboral: Actitudes individuales discrecionales y su impacto en la organización. Revista de Investigación y Desarrollo Organizacional, 20(2), 45-62.
- Brainon, M. (2022). 8 atributos que definen a un buen líder.
<https://martinbrainon.com/inicio/8-atributos-que-definen-a-un-buen-lider/>
- Bedoya, B (2016). La Creatividad en las Empresas de Base Creativa: Hechos y Mitos.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Universidad de La Sabana.
- Caballero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis. Cengage Learning Editores.
- Carrillo Pérez, F. X. (2022). La organización y planificación del trabajo eficiente a través de la administración de proyectos.
- Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2020). Applied psychology in human resource management (8th ed.). Pearson.
- Chambi, P. y Tito, N. (2020). *Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería*. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Facultad de Enfermería.

Chavarría, A., Cifuentes, C., & Castro, J. (2023). Explicación de la satisfacción laboral mediante el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales. Universidad Gabriela Mistral.

<http://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/20.500.12743/2282/ME.PSI%20%281%20%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Congreso Nacional. (2020). Código del trabajo. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>? x42051

Crespo, Y; y Velastegui, R. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Panbaflor S.A.* [tesis de maestría, Universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32427>

Consejo nacional de ciencia y tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC, 2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (i+d). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-0972020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>

De experiencia, A. 100 A. (s/f). *SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO*. Ilo.org. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

Del Aguila, A. S. (2019). *Evaluación del riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales, Julio-Diciembre 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3423>

Delgado, V., Rey, M. d., & López, A. (marzo de 2021). Estudio comparativo de los riesgos psicosociales laborales entre profesionales médicos. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(1). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000100024

Deloitte (2022). *Global Human Capital Trends 2022*. Recuperado de <https://www.deloitte.com/global/en/services/consulting/services/human-capital.html>

Díaz, M., & Elao, D (2019). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TIA S.A. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Díaz-Granados, F. J., & Salcedo, F. J. (2021). El proceso de capacitación y su impacto organizacional.

Empresa de Seguridad SIE (2019). La importancia de la seguridad en el trabajo. Recuperado de <https://siesa.com.ar/la-importancia-de-la-seguridad-en-el-trabajo/>

Equipo editorial de Indeed. (2023, March 15). Ética laboral: los valores éticos más importantes en el trabajo. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/etica-laboral>

Escudero, I. d., & Barreto, D. (enerojunio de 2022). Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés laboral en el profesor universitario. Revista libre empresa, 19(1), 137-144. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/9425/8964>

Espinosa Aguilar, A., et al. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Revista Cubana de Salud Pública, 45(2), e159.

ETHAZI. (2023). Competencias Transversales: Orientación a Resultados.

Explainedy (2022). ¿Por qué es importante la estimación? Recuperado de <https://explainedy.com/por-que-es-importante-la-estimacion/>

Farfan, L. L. (2019). *Riesgos psicosociales y competencia laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40744>

Freire & Corrales (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral.

Fundación Adecco. (2020). La iniciativa, competencia clave para el trabajo. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>

- García, M., & Lopez, D. (2020). Relación con los superiores y satisfacción laboral: un estudio empírico. *Journal of Occupational Psychology*, 25(2), 567-582.
- García, M., & Pérez, J. (2020). Definición de acciones y responsabilidades en el trabajo: un enfoque para la mejora de la eficiencia organizacional. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 28(2), 123-140.
- García, M., López, M., & Rodríguez, A. (2020). Impacto de la doble presencia en la salud y el bienestar de las mujeres. *Revista de Estudios de Género*, 10(1), 123-140.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill
- Huamán, M. C. (2016). Bienestar universitario: una mirada desde la calidad de vida. *Revista de Investigación en Psicología*, 19(1), 71-80.
- Indeed (2022). Importancia de la seguridad y la salud en el trabajo. Recuperado de <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/seguridad-salud-trabajo>
- Infobae. (2021). Las 9 conductas que hacen a los líderes más eficaces. Recuperado de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/10/26/las-9-conductas-que-hace-a-los-lideres-mas-eficaces/>
- Johnson, C., & Green, D. (2021). El sentido del trabajo y la identificación con la empresa: dos dimensiones complementarias para la satisfacción laboral. *Journal of Occupational Psychology*, 42(3), 287-305.
- Jones, L., Almeida, D., & Lundberg, U. (2019). Measuring work-family conflict and its consequences: A review of the literature. *Handbook of Research on Gender and Economic Life*, 1, 67-86.
- Jones, C., & Brown, D. (2021). El impacto del grado de definición en las acciones, responsabilidades y recursos en el trabajo. *Journal of Occupational Psychology*, 42(4), 567-582.

- Jones, B. (2020). Impacto de la monotonía en el trabajo: una revisión de la literatura. *Journal of Occupational Psychology*, 42(3), 287-305.
- Jones, C., & Perez, J. (2020). Comunicación efectiva y apoyo de los superiores en el trabajo. *Journal of Organizational Communication*, 35(4), 567-582.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Koopmans et al. (2013). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Recuperado de <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/>
- Lanning, J. T. (1967). The University in Colonial Peru: A Study in the Origins of Higher Education in Spanish America. *The Hispanic American Historical Review*, 47(1), 1-18.
- Lavicoli, S., & Di Tecco, C. (2020). The management of psychosocial risks at work: state of the art and future perspectives. *La Medicina Del Lavoro*, 111(5), 335. <https://doi.org/10.23749/mdl.v111i5.10679>
- Lechuga, V., & Rodríguez, L. (2019). Desempeño laboral: concepto y medición. *Revista de Ciencias Económicas*, 37(2), 139-157.
- Martin, B., & Thompson, L. (2019). Relación entre los superiores y los subordinados: influencia en la satisfacción laboral y el rendimiento. *Journal of Management*, 42(2), 287-305.
- Martínez-Casasola, L. (2020, octubre 13). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: qué son, y características. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>
- Ministerio de Educación. (2017). Bienestar universitario en el Perú: Situación actual y perspectivas. Recuperado de https://www.minedu.gob.pe/estadisticas/estadisticas_educativas/bien-estar-universitario.pdf

Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. (2005). Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). Archivos de prevención de riesgos laborales 8(1)18-29. https://www.researchgate.net/publication/238752287_ISTAS21.

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19.

<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Namay, E. S. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño en trabajadores de laboratorio clínico en establecimiento de Salud III-1, Callao-2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72976>

OBS Business School. (2017). Orientación a resultados, ¿cómo ponerla en práctica? Recuperado de <https://www.obsbusiness.school/blog/orientacion-resultados-como-ponerla-en-practica>

Organización Internacional del Trabajo (OIT) *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo, Día Mundial de la seguridad y la salud en el trabajo*, 28 de abril 2016, Primera edición 2016.

Páez-Landeta, R. P., Santamaría-Albuja, H. M., Albán-Medina, M. J., Albán-Pérez, G. G., & Landeta-Bejarano, L. G., (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *UDA AKADEM*, (7), 8–27. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi7.368>

Partenon (2022). La importancia de la seguridad laboral. Recuperado de <https://www.partenon.net/la-importancia-de-la-seguridad-laboral/>

Psicouned. (2022). Desempeño activo en las organizaciones. Iniciativa personal.

Pulakos, E. D., & Schmitt, N. (2018). Performance management in organizations: Global perspectives.

- Ramírez, A. Orozco, D. Garzón, M. (2020) Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la calidad de vida laboral. <http://scielo.org.co/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1692856320200002008>
- Reyes, C. D. (2020, 22 octubre). *Estos son los valores más importantes en los trabajadores y así puedes fomentarlos*. Revista Merca2.0. <https://www.merca20.com/estos-son-los-valores-mas-importantes-en-los-trabajadores-y-asi-puedes-fomentarlos/>
- Rigotti, T., Yang, L.-Q., Jiang, Z., Newman, A., De Cuyper, N., & Sekiguchi, T. (2021). Work-related psychosocial risk factors and coping resources during the COVID-19 crisis. *Psychologie Appliquee [Applied Psychology]*, 70(1), 3–15. <https://doi.org/10.1111/apps.12307>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025025520190002009
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Rojero, R. Gómez, J. Quintero, L. (2019). Liderazgo transformacional y relaciones grupales en el trabajo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01235923201908
- Romero-Buj, D. (2011). Comportamiento de la organización. *Revista Iberoamericana de psicología*, 4(2), 41–50. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.4204>
- Roussos, P. L. (2023). The Psychosocial Risks and impacts in the Workplace Assessment Tool: Construction and psychometric evaluation. *Behavioral Sciences*, 13(2), 104. <https://doi.org/10.3390/bs13020104>
- Saavedra, C. O. (2020). *Riesgos psicosociales laborales y su relación con el desempeño laboral en personal administrativo de una institución*

prestadora de servicios de salud - Ipress. Iquitos. [Tesis de grado Universidad Científica del Perú].
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1580>

Salazar, I. L., Cely, M. I., Tangarife, M. C., Crespo, S. F., & García, T. M. (2022). Factores de bienestar y calidad que influyen en el desempeño laboal de los colaboradores de la empresa foto digital tunja. Proyecto de práctica, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Bogotá. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6617>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.

Smith, A. (2019). Desarrollo de habilidades y conocimientos en el entorno laboral. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 25(2), 123-140.

Smith, A., & Johnson, B. (2019). Grado de definición de acciones, responsabilidades y recursos en la tarea asignada. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3), 287-305.

Smith, J. (2021). Gender inequality in the workplace: Causes, impacts, and solutions. *Journal of Business Diversity*, 21(1), 45-63.

Smith, A., & Taylor, B. (2022). La identificación con la empresa: una dimensión fundamental para el compromiso laboral. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 123-140.

UN Women (2022). Gender Equality at Work. Recuperado de <https://www.unwomen.org/en/what-we-do/economic-empowerment/facts-and-figures>

Vallejos, D. Y. (2022). *Riesgo Psicosocial y desempeño laboral en el Personal de Enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://orcid.org/0000-0002-5342-0872>

Van Vegchel, N., De Jonge, J., Bosma, H., & [Schaufeli](#), W. (2005). Reviewing the effort-reward imbalance model: Drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science & Medicine*, 60(5), 1117-1131.

Villarroel C, Busco C, Neira B, Ensignia A, Durán P, (2018). *Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud.Cienc Trab.* May-Ago; 20 [62]: 76-79).

Weaver, B., Kirk-Brown, A., Goodwin, D., & Oxley, J. (2023). Psychosocial safety behavior: A scoping review of behavior-based approaches to workplace psychosocial safety. *Journal of Safety Research*, 84, 33–40.
<https://doi.org/10.1016/j.jsr.2022.10.006>

Zambrano, E. T. (2022). Factores de riesgos psicosociales y clima organizacional en el personal administrativo de una comercializadora ferretera en Quito. Quito: Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/27202>

ANEXOS

Anexo A

Instrumentos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

SUSESO/ISTAS21 VERSION BREVE

AUTORES: MACARENA CANDIA T. Y JUAN MANUEL PEREZ F.

Este Cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Edad: _____

Género: _____

Nº	Ítems	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

Anexo B

ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL (IWPQ)

AUTOR: KOOPMANS (2014)

ADAPTADO POR: GABINI Y SALESSI (2016)

A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir el Desempeño Laboral a partir de dimensiones: desempeño en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes. Agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
DESEMPEÑO EN LA TAREA						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	1	2	3	4	5
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	1	2	3	4	5
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	1	2	3	4	5
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	1	2	3	4	5
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	1	2	3	4	5
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	1	2	3	4	5
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO						
8	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	1	2	3	4	5

9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	1	2	3	4	5
10	Participé activamente de las reuniones laborales.	1	2	3	4	5
11	Mi planificación laboral fue óptima.	1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES						
12	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	5	4	3	2	1
14	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	5	4	3	2	1
15	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	5	4	3	2	1
16	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	5	4	3	2	1

Anexo C

SOLICITO: Carta de autorización para investigación

Sra
Dra. Adriana Luque Ticona
Vicerrectora Académica de la UNJBG
Presente -



De mis consideraciones:

Por la presente es grato dirigirme a usted, deseándole éxitos en sus actividades cotidianas, al mismo tiempo aprovecho en presentarme y solicitarle mi petición: Yo, ALEXIS ANDRÉ ALPACA ALE, identificado con DNI 71436758 he laborado como Practicante pre profesional desde el año 2021 al año 2022, en la Dirección de Bienestar Universitario, Unidad de Servicios de Salud, Servicio de Psicología y Psicopedagogía a cargo de la Lic. Lixana Rivas Hidalgo. Asimismo, laboré como practicante profesional en el año 2023 en el Área de Psicopedagogía a cargo del Vicerrectorado Académico. Actualmente me encuentro matriculado en el programa de maestría en Dirección de Recursos Humanos para optar el grado de Maestro en Dirección de Recursos Humanos en la Escuela de Posgrado Newman, y vengo desarrollando la tesis: "RIESGOS PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA, 2024", para lo cual solicito a usted la autorización correspondiente para realizar el estudio, recabar información y aplicar los instrumentos necesarios para culminar con mi investigación. Cabe resaltar que se realizara de manera presencial, por medio de cuestionarios físicos, los cuales serán enviados a los trabajadores de la Dirección de Bienestar Universitario. De esta manera, podremos contribuir con alternativas de solución para el control de los riesgos psicosociales y como esta afecta el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Bienestar Universitario, esperando aportar así a la salud mental de los trabajadores.

En espera de su importante decisión y procedimiento.
De antemano, quedo de usted muy agradecido por la atención brindada.


Alexis André Alpaca Ale
DNI 71436758

CARCO

Adjunto:
Constancia de estudiante de la Escuela de Posgrado.
Instrumentos para aplicar a los trabajadores.

Procedimiento N° 1855-24 Fecha: 12 MAR 2024
A : DBUN
Para:
Solicito brindar pacifi-
dades para aplicación
de cuestionario
05



UNIVERSIDAD NACIONAL "JORGE BASADRE GROHMANN"
VICERRECTORADO ACADÉMICO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 008 -2024-VIAC

Tacna, 12 de marzo del 2024

Señora:

Dra. DIANA PALOMA COAQUERA LENCINAS

Directora (e)

Dirección de Bienestar Universitario - DBUN

Presente.-

ASUNTO : PRESENTACIÓN DEL MAESTRANTE ALEXIS ANDRÉ ALPACA ALE

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez presentarle al maestrante ALEXIS ANDRÉ ALPACA ALE, estudiante del Programa de Maestría en Dirección de Recursos Humanos para optar el grado de Maestro en Dirección de Recursos Humanos en la Escuela de Posgrado Newman, quien viene desarrollando la tesis: "Riesgos Psicosociales y desempeño laboral del personal de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna 2024".

Sobre el particular, solicito tenga brindarle las facilidades necesarias al maestrante en mención, para aplicación de instrumento de su investigación, el mismo que se realizará de forma presencial, a través de cuestionarios físicos, los cuales serán entregados a los trabajadores de vuestra Dirección.

Agradeciendo su gentil disposición, quedo de Ud. con el aprecio de siempre.

Atentamente,



Dra. Adriana M. Luque Ticona
Vicerrectora Académica

Se adj.: - 01 folio.

C.c: - Archivo

ALT/Mery T.

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto: Luis Alberto Rocchetti Herrera
 1.2 Grado académico: Doctor
 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial
 1.4 Centro laboral: UNJBG
 1.5 Cargo que desempeña: Director Ejecutivo de Incubadora de Empresas
 1.6 Denominación del instrumento: Escala de rendimiento laboral individual (IWQP)
 1.7 Autor del instrumento: Koopmans (2014)
 1.8 Programa de posgrado: Maestría en Recursos Humanos

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA						
PARCIAL	SUMATORIA	28				
TOTAL		28				

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto: Luis Alberto Rochetti Herrera
 1.2 Grado académico: Doctor
 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial
 1.4 Centro laboral: UNJBG
 1.5 Cargo que desempeña: Director ejecutivo de Incubadora de Empresas
 1.6 Denominación del instrumento:
Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales SUSESO/ISTA21 VERSION BREVE
 1.7 Autor del instrumento: Macarena Candia T. y Juan Manuel Perez F.
 1.8 Programa de posgrado: Maestría en Recursos Humanos

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA						
PARCIAL	SUMATORIA	28				
TOTAL		28				

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 28

3.2 Opinión _____

Favorable Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Tacna, 16 de febrero del 2024



Firma

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: LUIS LÓPEZ PUYCAN
 1.2 Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS AMBIENTALES
 1.3 Profesión: LIC. EN ESTADÍSTICA
 1.4 Centro laboral: UNJBG.
 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6 Denominación del instrumento: ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL (IWRP)
 1.7 Autor del instrumento: KODPMANS (2014)
 1.8 Programa de posgrado: MAESTRIA EN RECURSOS HUMANOS

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA						
PARCIAL						
TOTAL	SUMATORIA					30

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 30
3.2 Opinión _____

Favorable Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Tacna, 20 de FEBRERO del 2024



Firma

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: LUIS LÓPEZ PUYCAN
 1.2 Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS AMBIENTALES
 1.3 Profesión: LIC EN ESTADÍSTICA
 1.4 Centro laboral: UNJBG
 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
SUCESO / ISTA 21 VERSIÓN BREVE
 1.7 Autor del instrumento: MACARENA CANDIA T. y JUAN MANUEL PEREZ
 1.8 Programa de posgrado: MAESTRIA EN RECURSOS HUMANOS

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA						
PARCIAL	SUMATORIA					
TOTAL						27

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 27

3.2 Opinión _____

Favorable Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Tacna, 20 de FEBRERO del 2024



Firma

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: Dilma Evelyn Portugal Portales
 1.2 Grado académico: Maestría en Ciencias Contables y Financieras, Gerencia Pública y Gobernabilidad
 1.3 Profesión: Licenciada en Administración
 1.4 Centro laboral: Universidad Nacional de Moquegua
 1.5 Cargo que desempeña: Docente
 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario SUSESO/ISTAS21, adaptado por la Superintendencia de Seguridad Social.
 1.7 Autor del Instrumento: Kristensen IS, Hammer H, Hogg A, Berg V (2005)
 1.8 Programa de posgrado: _____

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del Instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA		0	0	0	8	20
PARCIAL SUMATORIA						
TOTAL SUMATORIA		28				

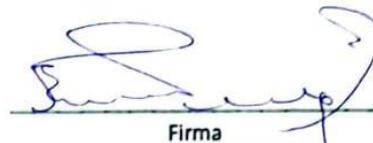
3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 28
3.2 Opinión _____

Favorable Si Debe mejorar No favorable _____

3.1. Observaciones:

Tacna, 29 de Febrero del 2021


Firma
DNI 04627220

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: Dilma Erven Portugal Portales
 1.2 Grado académico: Maestría en Ciencias Contables y Financieras, Gerencia Pública y Gobernabilidad.
 1.3 Profesión: Licenciada en Administración
 1.4 Centro laboral: Universidad Nacional de Moquegua
 1.5 Cargo que desempeña: Docente
 1.6 Denominación del instrumento: Escala de desempeño laboral individual, adaptado por Gabini y Salessi (2016)
 1.7 Autor del instrumento: Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., Van de BEEK, P (2013)
 1.8 Programa de posgrado: Maestría en Dirección de Recursos Humanos

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA		0	0	0	16	10
SUMATORIA		26				
TOTAL						

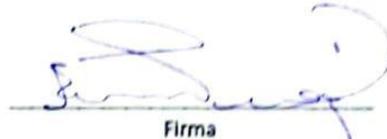
3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 26
3.2 Opinión _____

Favorable Si Debe mejorar No favorable _____

3.1. Observaciones:

Tacna 29 de Febrero del 2024


Firma
DNI 04629220