

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los
colaboradores de la entidad financiera MIBANCO Zona
Puno 2022**

Marvelit Yazul Hallasi Ancori
Yosseth Duverly Remond Flores

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Puno, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : Mg. LUIS MARTÍN TOVAR HUAMANÍ
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 3 de Diciembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

"Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Entidad Financiera Mibanco Zona Puno 2022"

Autores:

1. Marvelit Yazul Hallasi Ancori – EAP. Psicología
2. Yosseth Duverly Remond Flores – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Tumitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 40 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

DEDICATORIA

A nuestro creador, quien protege mis decisiones; a mi madre, mi mayor fortaleza; a mis hermanas por su constante apoyo moral y comprensión; y a mi esposo por ser mi motivación, inspiración y apoyo durante todo este proceso para lograr mis objetivos.

Marvelit Y.H.A

A Dios que conduce mis acciones, a mis padres que con su gran apoyo impulsan a seguir cumpliendo mis metas profesionales, a mi hermano por ser ejemplo para no rendirme y en especial a la persona que le da sentido a mi vida a mi esposa, con quien estamos logrando sueños propuestos.

Yosseth D.R.F.

AGRADECIMIENTOS

Nuestra gratitud a Dios quien guía nuestro accionar y nos ofrece su protección.

A nuestras familias por confiar y creer en nosotros y lucharon incansablemente con nosotros para cumplir con nuestras metas de vida.

A la Universidad Continental por desafiar a estudiantes y futuros profesionales, exponiendo sus valiosos estándares de enseñanza y calidad educativa.

Agradecer a la entidad financiera MiBanco, zona Puno, especialmente al gerente por la confianza para llevar a cabo esta investigación y a sus colaboradores de por su predisposición y colaboración.

Finalmente, expresamos nuestro sincero agradecimiento al Mg. Luis Martín Tovar Huamaní, asesor de nuestra investigación y principal colaborador durante la elaboración de nuestra investigación, quien con su orientación, conocimiento direccionó de manera acertada la culminación de este trabajo.

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, zona Puno, 2022”, tuvo como objetivo general determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, zona Puno, 2022. Asimismo, se diseñó como hipótesis general la siguiente: existe relación significativa de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, zona Puno, 2022. Además, es una investigación de enfoque cuantitativo, con método hipotético deductivo de tipo básico o teórico, con nivel o alcance correlacional; diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio está constituida por 100 colaboradores en su totalidad cuya muestra es censal por decisión de los investigadores. Se utilizó el cuestionario tipo Likert y el Cuestionario ISTAS21 versión breve, cuyo procesamiento de datos se realizó a través de SPSS 27. La hipótesis se validó con la prueba de correlación Rho de Spearman y Parcial. Los resultados de la investigación señalaron que sí existe relación significativa de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022, con una significancia igual a 0,039, menor que 0,05 ($p < 0,05$).

Palabras clave: desempeño laboral, desarrollo de habilidades, exigencias psicológicas, riesgos psicosociales, vinculación organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this research entitled: “Psychosocial Risks and Labor Performance of the collaborators of the Mibanco Financial Institution Puno Zone 2022”, was to determine the relationship between psychosocial risks and the labor performance of the collaborators of the Mibanco Financial Institution Puno Zone 2022. Likewise, the general hypothesis was: “There is a significant relationship between psychosocial risks and work performance: There is a significant relationship of psychosocial risks with the work performance of the collaborators of the entidad financiera Mibanco, zona Puno, 2022”. It is a quantitative approach research; with the hypothetical deductive method; basic or theoretical type, correlational level or scope; non-experimental cross-sectional design. The study population is made up of 100 collaborators as a whole, whose sample is a census sample by the decision of the investigators. The Likert-type questionnaire and the ISTAS21 Questionnaire Short version were used, whose data processing will be done through SPSS 27. The hypothesis was validated with Spearman's Rho and Partial correlation test. The results of the research indicate that there is a significant relationship between psychosocial risks and the work performance of the employees of the MiBanco, zona Puno, 2022 financial institution, with a significance equal to 0.039, less than 0.05 ($p < 0.05$).

Keywords: job performance, organizational bonding, psychological demands, psychosocial risks, skill development.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Pregunta general	3
1.2.2 Preguntas específicas	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación e Importancia	4
1.4.1 Justificación teórica	4
1.4.2 Justificación metodológica	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1. Artículos científicos.....	6
2.1.2. Antecedentes a nivel Internacional.....	7
2.1.3. Antecedentes a nivel nacional	8
2.1.4. Antecedentes a nivel Local	10

2.2.Bases teóricas.....	11
2.2.1. Con relación a la variable independiente: riesgos psicosociales.....	11
2.2.2. Con relación a la variable dependiente: “desempeño laboral”.....	21
 CAPÍTULO III.....	 28
 HIPÓTESIS Y VARIABLES	 28
3.1.Hipótesis	28
3.1.1. Hipótesis general	28
3.1.2. Hipótesis específicas.....	28
3.2.Operacionalización de las variables	29
 CAPÍTULO IV.....	 31
 METODOLOGÍA	 31
4.1.Métodos de investigación	31
4.2.Tipo de investigación.....	31
4.3.Nivel de investigación	31
4.4.Diseño de Investigación.....	31
4.5.Población y muestra	32
4.5.1. Población.....	32
4.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.7.Técnicas estadísticas de análisis de datos	34
 CAPÍTULO V.....	 38
 RESULTADOS ESTADÍSTICOS Y DISCUSIÓN.....	 38
5.1. Estadísticos descriptivos del género y edad de los participantes	38
5.2.Estadísticos descriptivos de las variables de estudio.....	39
5.2.1. Análisis de la variable independiente: riesgos psicosociales	39
5.2.2. Análisis de la variable dependiente: desempeño laboral	45
5.3.Contrastacion de la hipotesis de investigacion	49
5.3.1. Hipótesis general	50
5.3.2. Hipótesis específica 1	51
5.3.3. Hipótesis específica 2	52

5.3.4. Hipótesis específica 3	53
5.3.5. Hipotesis específica 4	54
5.3.6. Hipótesis específica 5	55
5.4.Discusión de resultados	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	63
ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES	66
ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN.....	69
ANEXO 4 Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve	70
ANEXO 5 CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable de estudio riesgos psicosociales	29
Tabla 2	Variable de estudio desempeño laboral	30
Tabla 3	<i>Correlación de Pearson</i>	37
Tabla 4	Género según la edad de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	38
Tabla 5	Riesgos psicosociales de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	39
Tabla 6	Exigencias psicológicas de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	40
Tabla 7	Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	41
Tabla 8	Apoyo social en la empresa de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	42
Tabla 9	Compensaciones de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	43
Tabla 10	Doble presencia de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	44
Tabla 11	Desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	45
Tabla 12	Factores de desempeño de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	46
Tabla 13	Vínculo organizacional de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	47
Tabla 14	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	48
Tabla 15	Prueba de Normalidad -Kolmogórov-Smirnov	49
Tabla 16	Prueba estadística de Rho de Spearman de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022	50
Tabla 17	Prueba estadística de relación de las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	51
Tabla 18	Prueba estadística de Rho de Spearman del trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	52
Tabla 19	Prueba estadística de Rho de Spearman de apoyo social y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	53

Tabla 20 Prueba estadística de Rho de Spearman de las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	54
Tabla 21 Prueba estadística de Rho de Spearman de la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación.....	32
Figura 2	Ficha técnica.....	34
<i>Figura 3</i>	Interpretación alfa de Cronbach.....	35
Figura 4	Formula de Correlación.....	35
Figura 5	Riesgos Psicosociales de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	39
Figura 6	Desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.....	45

INTRODUCCIÓN

La humanidad es parte de una sociedad donde las normas de convivencia y exigencias de sobrevivencia nos han llevado a buscar, crear y generar diferentes formas de cubrir nuestras principales necesidades básicas en el aspecto económico, familiar, educativo, recreativo y social, para ello necesitamos herramientas que nos ayuden a alcanzar nuestras metas y objetivos, una de estas es justamente el trabajo o la actividad laboral que el ser humano generalmente realiza.

El trabajo actualmente se ha convertido en el único medio que genera ingresos económicos que ayudan a cubrir las diferentes necesidades del ser humano, por supuesto también contribuyen a seguir creciendo socialmente. Es por ello que actualmente se hace referencia que al hablar de bienestar personal es mencionar también la satisfacción laboral, que se refleja en una excelente labor que realizan los colaboradores de una organización de cualquier rubro.

Visto de esta forma, entonces hacemos referencia a lo señalado por Gutiérrez (2019), que resaltó la importancia de gestionar, conocer y analizar “los factores psicosociales” presentes en toda organización, donde el colaborador debe contar con todas las medidas de seguridad y protección para salvaguardar su salud física y mental y promueva un exitoso desempeño laboral y por supuesto asegurando el éxito organizacional.

Una condición importante para el buen desempeño laboral del colaborador es la “salud física y mental”, el clima laboral, el tipo de liderazgo que los jefes ejercen con el equipo de trabajo, entre otros indicadores que de una u otra forma determinan la satisfacción, permanencia y sentido de pertenencia hacia la organización. Por lo tanto, es de gran importancia conocer los factores psicosociales presentes en este entorno y determinar si existe riesgos que pueden afectar de forma directa al recurso humano.

La entidad financiera MiBanco de la zona Puno cuenta con un personal que se adecúa a las exigencias laborales, con estándares que responden a la naturaleza del servicio que ofrecen, cumpliendo con las metas propuestas a nivel nacional y ubicándose entre una de las entidades financieras con mayor productividad dentro de este rubro, sin embargo, existen factores psicosociales

que pueden afectar o beneficiar a la empresa y al colaborador de manera directa y que se debería conocer científicamente sobre la base de estudios que pretendan responder a necesidades presentes en busca del bienestar de la persona y su entorno.

Por todo lo anterior, la presente investigación pretende responder a la hipótesis establecida: existe relación significativa de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, zona Puno, 2022.

Por ello, este estudio se fragmenta en los siguientes capítulos: el capítulo 1 trata del planteamiento y formulación del problema, donde detallamos el problema concreto que ocupa el interés de esta investigación y su importancia, cuyo abordaje nos permitió determinar nuestras variables de estudio y la relación que existe entre ellas como también plantear el objetivo general y los objetivos específicos.

El capítulo 2 muestra el “marco teórico, antecedentes del estudio a nivel local, nacional e internacional”, artículos de investigaciones relacionadas a las variables, también se encuentran los elementos teóricos relacionados a cada variable estudiada, cuyas definiciones se detallan en cada dimensión e indicadores que son objeto de estudio.

En el capítulo 3, se encuentra “la hipótesis general y específica” que se plantean para probar esta investigación, también se señaló la “operacionalización de variables”.

El capítulo 4 está compuesto por “la metodología de la investigación, la metodología de estudio, considerando los métodos, tipo, nivel, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación”.

En el capítulo 5, tenemos los resultados estadísticos y discusión, cuyo análisis se realizó con cada una de las variables de la investigación, sustentado en la contrastación de la hipótesis general e hipótesis específicas y, finalmente, la discusión se basa en el análisis de resultados y los antecedentes de investigaciones anteriores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento y Formulación del Problema

Los riesgos psicosociales se han convertido en uno de los elementos infaltables en el mundo actual, cuya problemática se relaciona directamente con la salud y seguridad laboral donde los principales afectados o beneficiados son los colaboradores, dependiendo de cómo una organización realiza su estudio metodológico, cuyo principal objetivo es brindar un ambiente seguro, confiable y con todas las medidas de seguridad que el ser humano necesita para realizar una actividad laboral, protegiendo su salud física y mental.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) definió los riesgos psicosociales como la interacción entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo, así como las condiciones ambientales y, por otro lado, las necesidades de los colaboradores. Estas interacciones pueden tener una influencia perjudicial en la salud de los colaboradores, afectándolos a través de sus percepciones y experiencias personales.

Pando (2016) mencionó que en los últimos años se ha notado que los factores psicosociales, intrínsecamente vinculados al ámbito laboral, se manifiestan predominantemente en aspectos relacionados con la estructura organizacional, la dinámica del trabajo y la realización de las actividades inherentes a las funciones desempeñadas, y que podrían afectar el bienestar o la salud física, psíquica o social de los colaboradores, y en el trabajo que realizan, provocando daños a la salud, pero a la vez también pueden influir de manera positiva en su rendimiento y satisfacción laboral.

Por lo que Gutiérrez (2019) indicó la importancia de medir, analizar y conocer los riesgos psicosociales, pues nos permite ampliar nuestra perspectiva de otros escenarios comprometidos en el trabajo que pueden presentarse como elementos de riesgo o de protección para la salud de los colaboradores, por lo tanto este estudio también contribuirá a determinar su desempeño laboral considerando las medidas necesarias y correctivas según la situación.

Es importante señalar también que, a partir del “Decreto Supremo 009/05-TR Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Ley 29783, se evidenció la presencia de riesgos psicosociales como factores que condicionan los accidentes laborales”, sin embargo, aún existe rasgos de subjetividad que limita su identificación teniendo como consecuencia formas inadecuadas de intervenir en los accidentes laborales, por ello, es necesario velar por las mejores condiciones que garanticen el desempeño del colaborador dentro de una organización de cualquier rubro.

Por lo tanto, también se ha señalado que en situaciones laborales se producen riesgos sociales que perturban la “salud física y mental” de los colaboradores. Por ello, es de suma importancia prevenir y disminuir las altas tasas de accidentes laborales sobre la base de investigaciones y estudios constantes que actualmente muchos países realizan, ya que se sienten comprometidos y existe gran necesidad de crear e innovar nuevas estrategias y formas de intervención.

Las entidades financieras o bancarias a nivel nacional y regional se han convertido en una de las organizaciones, cuya naturaleza de servicio se encuentra sujeta a una sociedad altamente demandante, donde sus necesidades deben ser atendidas en tiempo récord, pero más allá de ello sabemos que la competencia entre estas organizaciones es realmente evidente, que para los usuarios es beneficioso, pues existe varias opciones de acuerdo con sus necesidades, sin embargo, el trabajo que realizan los colaboradores, está sujeta a metas que exige no solo cumplir funciones específicas, sino también emplear estrategias creativas e innovadoras que son base para su evaluación de desempeño.

La problemática radica en cómo la presión laboral, la exigencia psicológica, el respaldo, el prototipo de liderazgo y otros indicadores son manejados por los jefes, directores o líderes para fomentar bienestar o evitar que los riesgos psicosociales afecten directamente al equipo de trabajo.

La entidad financiera MiBanco, zona Puno, tiene como principal propósito transformar la vida de individuos sobre la base de una inclusión financiera que aporte con el crecimiento del país. Dicha información se encuentra en la página principal de MiBanco en la categoría de cultura y que para esta investigación es de gran importancia conocerla, ya que los colaboradores a través de sus funciones asumen la gran responsabilidad de lograr dicho propósito.

Su servicio se centra en el cliente con base en el compromiso y la confianza que el colaborador debe generar. Actualmente en la zona Puno se cuenta con 100 colaboradores, cuyos cargos y funciones se distribuyen de acuerdo con los requerimientos de la entidad, no siendo ajenos a una realidad organizacional cuyas exigencias laborales muchas veces generan situaciones de estrés laboral, conflictos, desacuerdos, pérdida de talento humano, bajo rendimiento entre otras situaciones que afectan al colaborador y a la organización, los cuales se traducen a riesgos psicosociales que probablemente nos están siendo manejados de la mejor manera, ya sea por desconocimiento o simplemente no se brinda la importancia debida.

Es por esta razón que esta cuestión debe ser estudiada con el propósito de conocer la relación de “los factores psicosociales y el desempeño laboral” en este sector y a partir de ello buscar opciones sensatas de solución.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el trabajo activo y desarrollo con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el apoyo social de la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Establecer la relación entre el trabajo activo y el desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Establecer la relación entre apoyo social de la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Establecer la relación entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Establecer la relación entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

1.4 Justificación e Importancia

1.4.1 Justificación teórica

Los colaboradores de la entidad financiera MiBanco no son ajenos a estar expuestos a los riesgos psicosociales, considerando la realidad, actitudes y formas de percibir determinadas situaciones dentro y fuera de la organización, lo que hace necesario poder observar, analizar y aportar con el conocimiento existente sobre la relación con el “desempeño laboral”.

Actualmente, toda organización debe contar con colaboradores que se ajusten al perfil del puesto, a las funciones y objetivos que determinan las mismas, de tal forma logren desarrollar su labor de manera productiva y eficiente. Por ello, es necesario determinar si “los riesgos psicosociales están relacionados con el desempeño laboral” y evidenciar que las actividades laborales que cumplen

los colaboradores se ven mermadas o influenciadas por alguna de las variables que son centro de estudio.

El resultado de dicha relación busca aportar al conocimiento ya existente, una mejor visión y entendimiento sobre la importancia de ambas variables y como se relacionan entre sí, en la entidad financiera MiBanco, zona Puno, con el fin de aportar de manera científica con la mejora de la imagen institucional, cuyos resultados serán objeto de referencias notables para direccionar de manera eficiente y productiva la labor que cumplen los colaboradores, valorando sobre todo su comodidad y bienestar dentro y fuera de la institución.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables, “riesgos psicosociales y desempeño laboral”, considerando el nivel de importancia que ejerce dentro de una organización y cuyos resultados permitirán conocer y analizar de manera objetiva con estudios científicos y sobre la base de teorías fiables dicha relación, que contribuye a generar nuevos conocimientos y futuras investigaciones con relación a la problemática expuesta.

Por último, esta investigación es posible, porque se cuenta con los recursos económicos, humanos y la fuente de información necesaria para llevar a cabo el estudio.

1.4.2 Justificación metodológica

Para llevar a cabo esta indagación, se adoptó la metodología propuesta por la “Universidad Continental”, diseñada conforme a las rigurosas pautas del método científico. Con el objetivo de asegurar resultados de alta fiabilidad y validez, se utilizó el programa de procesamiento estadístico SPSS27. Este enfoque permitió establecer la relación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral. Así, se espera que el estudio contribuya a futuras investigaciones académicas y enriquezca el conocimiento existente en el campo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Artículos científicos

Salvador (2019), en su artículo titulado: “Compromiso organizacional y riesgos psicosociales”. Tuvo como objetivo general: “Destacar relaciones entre compromiso y riesgo y riesgos psicosociales. La metodología aplicada fue acoger las directrices vertidas por Manchado et al. (2009) al revisar estudios existentes sobre compromiso organizacional y riesgos psicosociales”. Se llegó a la siguiente conclusión:

La revisión de los artículos seleccionados subrayó la importancia de la estabilidad como un factor crucial para el trabajador, que contribuye significativamente al aumento del compromiso organizacional (CO) hacia su entidad. Sin embargo, la comunicación también desempeña un papel fundamental, no solo en el fomento del CO, sino también en la reducción de los niveles de riesgo psicosocial (p. 185).

A su vez, Oseda et al (2021), en su artículo titulado: “Factores de riesgo psicológico-social y desempeño laboral en los doctorandos de educación de la Universidad César Vallejo”, tuvo como meta general: “Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial con la estimación del desempeño laboral”. El tipo de investigación realizada es básica y correlacional, ya que se centró en el análisis de variables respaldadas por teorías establecidas. Este enfoque permitió estudiar las relaciones entre las variables para entender cómo se influyen mutuamente dentro del marco teórico existente, sin la intervención o manipulación de las mismas. Al centrarse en el aspecto teórico, la investigación proporciona una comprensión más profunda de los conceptos y dinámicas en estudio, que contribuye al cuerpo de conocimiento académico de manera fundamental.

Las conclusiones de la investigación revelan que con un nivel de significancia del 5 %, se establece una correlación directa y muy fuerte ($\rho=0.916$) y estadísticamente significativa ($p\text{-valor}: 0.000 < 0.010$). Esta fuerte correlación sugiere que la gestión efectiva de los riesgos psicológicos y sociales en el entorno laboral tiene un impacto positivo en la valoración del

desempeño laboral. Asimismo, se deduce que una mejor valoración del desempeño laboral puede influir en la reducción de estos riesgos, creando un ciclo virtuoso de mejora continua en el ambiente laboral y en el bienestar de los trabajadores. Este hallazgo enfatizó la importancia de implementar políticas y prácticas que aborden de manera proactiva estos riesgos para potenciar el rendimiento y la satisfacción laboral en el ámbito académico (Oseda et al, 2021, p. 105).

2.1.2. Antecedentes a nivel Internacional

Pozo (2018), en su investigación titulada: “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral. El caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”, tuvo el objetivo general de establecer la presencia de riesgos psicosociales y conocer los principales riesgos coherentes con el desempeño laboral. La investigación adoptó un enfoque descriptivo y se centró en una población de estudio compuesta por 26 colaboradores. A estos participantes se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 para evaluar aspectos específicos de su entorno laboral.

Se concluye que los riesgos psicosociales varían en intensidad según la naturaleza de cada empresa, lo que subrayó la importancia de su estudio y análisis continuo. Si no se controlan adecuadamente, estos riesgos pueden provocar rotación de personal, deterioro del desempeño laboral y afectaciones en la salud de los colaboradores (p. 67).

Por su parte, Crespo (2021), en su trabajo de investigación: “Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Pambaflor S.A. 2020-2021”, tuvo como objetivo general: “Analizar los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los colaboradores”. La investigación es cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional-exploratorio. Se llegó a la siguiente conclusión:

Según los resultados obtenidos a través del análisis del chi cuadrado, se confirmó la existencia de una relación significativa entre los riesgos psicosociales (VI) y el desempeño laboral (VD). Esta relación influye directamente en cómo los trabajadores cumplen con las tareas asignadas. No obstante, cabe destacar que solo tres personas recibieron evaluaciones con calificaciones consideradas inadecuadas, lo que sugiere que en general, el desempeño

laboral de la mayoría de los colaboradores se mantiene en un nivel aceptable. Esto indica que aunque los riesgos psicosociales tienen un impacto notable, la mayoría de los trabajadores logra cumplir eficazmente con sus responsabilidades laborales bajo las condiciones actuales (p. 44).

Mientras que Valdez (2018), en su investigación titulada: “Los factores de riesgos psicosociales y su correlación con el práctica laboral en la empresa Algagicorp S.A”, tuvo como meta general: determinar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el desempeño. El enfoque es “mixto, de alcance descriptivo-deductivo” (p. 61). Se llegó a la siguiente conclusión:

El diagnóstico preliminar de los “factores de riesgo psicosocial en la empresa Algagicorp” reveló una notable ausencia de gestión de intervención efectiva para abordar y mitigar estos riesgos. Esta carencia es evidente en los efectos obtenidos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial que se administró a los colaboradores de la organización (p. 76).

Los resultados indicaron que no solo existe una falta de medidas proactivas para manejar estos factores de riesgo, sino también una deficiencia en la consientización y capacitación de los empleados sobre cómo identificar y enfrentar estas situaciones potencialmente perjudiciales. Esta situación subrayó la necesidad crítica de desarrollar e implementar estrategias efectivas de intervención que no solo aborden los riesgos existentes, sino que también promuevan un ambiente de trabajo seguro y saludable, fortaleciendo así el bienestar general de los trabajadores y la cultura de seguridad de la empresa.

2.1.3. Antecedentes a nivel nacional

Vallejos (2022), en su investigación titulada: “Riesgos psicosociales y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz 2022”, determinó la relación existente entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo básico, no experimental, con un diseño de corte transversal correlacional. Esto implicó la recopilación y análisis de datos en un único momento, sin manipular las variables, para examinar cómo los riesgos psicosociales pueden influir en la eficiencia y efectividad con la que los empleados realizan sus tareas. Este enfoque permite entender mejor las dinámicas presentes en el ambiente

laboral y cómo estas afectan la productividad y bienestar de los trabajadores. Las conclusiones alcanzadas son las siguientes:

Se ha determinado que hay una relación negativa y moderada entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, se observa un nivel moderado de riesgos psicosociales; el personal indica que aunque su estrés y agotamiento laboral no son extremos, es necesario implementar mejoras para asegurar un desempeño eficiente de los enfermeros. Adicionalmente, se identificó una relación negativa y moderada en las dimensiones de apoyo social y doble presencia, con coeficientes de -0.532 en esta última, permitiendo también desestimar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa en estas áreas (p. 29).

Por su parte, Barzola y Zuñiga (2019), en su trabajo de investigación titulada: “Factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral en la empresa inversiones V & P SAC -Chorrillos 2019”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de contribución de los Factores de Riesgos Psicosociales, sobre el desempeño laboral en los trabajadores. El método aplicado es el diseño no experimental con enfoque cuantitativo de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se llegó a la siguiente conclusión:

Se descubrió que la relación entre los factores de riesgo psicosociales (variable independiente) y el desempeño laboral (variable dependiente) es negativamente correlacionada. Esto significa que a medida que aumenta la frecuencia de los factores de riesgo psicosocial, disminuye el desempeño laboral debido a las perturbaciones que estos factores causan en el ambiente y entorno de trabajo. Los resultados obtenidos en la medición de los factores de riesgo psicosociales, utilizando una escala de Likert, revelaron que el 21.5 % (14 de 65) de los encuestados presenta un riesgo bajo, el 27.7 % (18 de 65) un riesgo medio, y el 50.8 % (33 de 65) un riesgo alto. Además, los análisis estadísticos mediante regresión lineal múltiple muestran una significancia en la correlación de Pearson, indicando que el desempeño laboral está moderadamente y negativamente correlacionado con los factores de riesgo psicosociales, con un coeficiente de correlación de -0.440, lo que implica una disminución del desempeño laboral entre los trabajadores encuestados (pp. 110-111).

A su turno, Ramos (2022), en su investigación titulada: “Factores de riesgos psicosociales que se concierne con la insatisfacción laboral de trabajadores de una institución pública 2022”, tuvo como objetivo general: acordar la correlación entre los factores de riesgo psicosociales y la insatisfacción laboral de los trabajadores de una institución pública. El método aplicado para el análisis de esta investigación es cuantitativo de diseño no experimental transversal analítico de alcance correlacional. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se encontró una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales y la insatisfacción laboral dentro de la organización. Esto significa que cuanto mayor es la presencia de riesgos psicosociales, menor es la satisfacción laboral de los trabajadores, que afecta negativamente su salud, productividad y desempeño. Específicamente, las dimensiones como las exigencias psicológicas, el apoyo en la empresa, la calidad de liderazgo y la doble presencia registraron un nivel de riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los colaboradores están expuestos a riesgos significativos en su entorno laboral, lo que contribuye a su insatisfacción laboral (p. 56).

2.1.4. Antecedentes a nivel Local

Ungaro y Quispe (2021) señalaron en su investigación titulada: “Riesgos psicosociales y su relación con el clima organizacional de la agencia de Seguridad Escorpión Juliaca, 2020”, como objetivo general determinar la relación entre los riesgos psicosociales frente al clima organizacional. El método utilizado en esta investigación es básico y de diseño no experimental correlacional, que permite explorar la relación entre variables sin modificar las condiciones existentes. Este enfoque se centra en comprender la naturaleza y el grado de asociación entre las variables estudiadas, que contribuye a la base teórica necesaria para futuras investigaciones aplicadas o experimentales. Se arribó a la siguiente conclusión:

Los trabajadores presentan un nivel moderado de riesgos psicosociales, con un 43 % de los empleados experimentando un estrés laboral moderado. Además, se ha encontrado una correlación significativa y directa entre los riesgos psicosociales y las dimensiones del clima

organizacional. Esto implica que los factores de riesgo psicosocial afectan directamente al ambiente laboral, influyendo en el estrés y bienestar de los trabajadores (p. 27).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Con relación a la variable independiente: riesgos psicosociales

2.2.1.1. Definición de riesgos psicosociales

Neffa (2015) hizo una mención importante sobre el término *psicosocial*, aplicado a la actualidad, de manera global, relacionando múltiples factores los cuales provocan trastornos en las estructuras psíquicas y mentales y están relacionados con las condiciones del puesto de trabajo como la disposición de la empresa y el entorno social, los vínculos sociales y laborales con los colaboradores, directivos, jefes, coordinaciones y otras instancias como las siguientes:

- Con la empresa u organización, pero sin la colaboración asistencial en el centro de labores.
- Usuarios.
- Personas externas a la empresa u organización como familiares, que cumplen un importante rol en el proceso y desempeño laboral del colaborador (p. 104).

Gómez et al. (2014) refirieron que los riesgos psicosociales no son sencillas dificultades que puedan exhibirse en interrelaciones laborales, esto se evidencia cuando existe grandes probabilidades de ocasionar perjuicios contra la salud física o mental de los colaboradores que también implica grandes pérdidas para la organización.

Según Moreno (2011), los riesgos psicosociales en el ámbito laboral son situaciones que tienen una alta probabilidad de causar daños graves a la salud de los empleados, afectándolos en aspectos físicos, sociales y mentales, que afecta con frecuencia de manera notable y peligrosa la salud con disímiles grados de probabilidad de originar daños íntegros. Los riesgos psicosociales afectan los derechos esenciales del colaborador, es por ello que se han creado diferentes modos de resguardo legal a nivel nacional e internacional.

2.2.1.2. Importancia de riesgos psicosociales

Gutiérrez (2019) señaló que medir los riesgos psicosociales es importante porque ayuda a tener un panorama global en los diferentes contextos y situaciones laborales, facilitando la identificación de factores de protección y riesgo para la salud física, mental y social del individuo, grupo u organización. Por otro lado, estas evaluaciones de medición permiten generar nuevas técnicas de abordaje que fortalezcan o reviertan situaciones de riesgo que perjudiquen el bienestar y salud de los colaboradores, desarrollando acciones preventivas y de control de todo tipo de factores de riesgo.

González (2013) refirió también la importancia de evaluar los factores psicosociales, pues sobre la base de ello se puede reconocer y calcular las exposiciones laborales que afecten directamente la salud física y mental. Sin una evaluación de los riesgos psicosociales, no existirían acciones de prevención que funcionen, por ello, es fundamental aplicar metodologías de evaluación válidas y principalmente confiables para su correcta identificación, de tal forma las medidas de prevención que se implementen sean útiles y eficaces, por ello se sugiere que toda organización cuente con un “Programa Integral de Prevención, Evaluación e Intervención de Factores de riesgo Psicosociales” (p. 47), siendo también una obligación legal crearlo.

2.2.1.3. Dimensiones de riesgos psicosociales

A. Exigencias psicológicas

El Instituto Sindical de Trabajo (2003) mencionó el escrito previo que determina a “las exigencias psicológicas como todos aquellos aspectos sociales u organizativos del trabajo que requieren un esfuerzo mental o anímico en el colaborador”, por ello, están ligados a esfuerzos psicológicos, como por ejemplo el estrés, ansiedad y presión.

Las exigencias psicológicas del trabajo podrían ser de origen cuantitativo, cuando se refirieron a la carga laboral ligada al tiempo con el que disponen para realizarlo; o de tipo cualitativo, cuando se habla de las exigencias emocionales, cognitivas o sensoriales que presumen la realización del trabajo, las exigencias psicológicas tienen un doble punto de vista: cuantitativo y cualitativo. Esta dimensión considera los siguientes indicadores:

Cumplimiento de horarios

García (2020) destacó que cumplir con un itinerario laboral es una norma fundamental en cualquier institución, argumentando que la puntualidad o falta de ella refleja valores y principios fundamentales como el compromiso y la responsabilidad de una persona. Desde esta perspectiva, la puntualidad no solo es una cuestión de tiempo, sino que también ofrece un reflejo de la personalidad del colaborador y su dedicación al cumplimiento de sus tareas asignadas dentro de la organización. Esto sugiere que observar cómo un empleado maneja los horarios puede proporcionar insights significativos sobre su conducta laboral general y su potencial como miembro del equipo, es allí donde radica la importancia de respetar horarios que no solo son de ingreso y salida, sino también durante los refrigerios o descansos establecidos como normas, reglas o políticas organizacionales.

Desde el momento que una persona decide postular y permanecer durante un proceso de selección, ya debería evidenciar el respeto por las normas, requisitos y lineamientos que establece la organización, para lo cual es importante que el postulante o colaborador demuestre ser organizado y refleje en sus acciones y valores profesionalismo hacia las exigencias que solicita la organización, que con el tiempo no solo lo conducirán al éxito de la organización, sino será un referente positivo para su vida profesional, laboral y personal.

Por lo tanto, se podría afirmar que cumplir los horarios de manera responsable es uno de los aspectos más importantes que definió a un profesional dedicado y con un alto sentido de compromiso, dedicación y pertenencia laboral.

Trabajo bajo presión

Sánchez (2017) refirió que trabajar bajo presión es una habilidad característica de trabajar bajo situaciones difíciles y mantener los niveles de eficacia y desempeño beneficiosos para la organización. La universalización, las tendencias tecnológicas, el incremento para acceder a la educación, las situaciones económicas del país están originando que las organizaciones tomen en cuenta novedosos métodos para conservar e incrementar la inteligencia competitiva.

Por otro lado, señaló que para analizar las causas del trabajo bajo presión es necesario conocer los factores que perjudican abiertamente al trabajador en la realización de sus funciones,

como el lugar en que realiza sus labores, el ambiente organizacional y la factibilidad de ser participe o apoyar en la mejoría de los procedimientos que tiene a cargo.

Simeon (2022) definió el trabajo bajo presión como una destreza para seguir con una excelente entrega en medio de situaciones difíciles como la saturación de labores, falta de medios o el límite de tiempo para el desarrollo de las tareas, manteniendo la eficacia en el desempeño de las funciones y responsabilidades.

B. Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Hesse (2011) sostuvo que el progreso de capacidades y habilidades a largo plazo, centrado en el perfeccionamiento profesional y el crecimiento efectivo de competencias a nivel individual, organizacional y social, es un proceso que requiere tiempo y un seguimiento constante de las estrategias implementadas. Enfatizó la importancia de estimular las habilidades resolutivas, la creatividad y la innovación, señalando que estas capacidades son cruciales para adaptarse y prosperar en entornos competitivos. Los indicadores clave de esta dimensión incluyen la autonomía en la toma de decisiones, la generación de ideas innovadoras, la eficiencia en la resolución de problemas y la contribución al desarrollo de proyectos avanzados, lo que no solo evalúa el desempeño actual, sino que también orienta futuras mejoras en las estrategias de desarrollo de talento.

Autonomía

Maldonado (2017) señaló que la definición de autonomía se puede utilizar en diferentes contextos aludiendo a la cualidad de independencia. Por ejemplo, desde el criterio psíquico; la persona se convierte en autónoma cuando se desliga del vínculo familiar para hacerse cargo de otras obligaciones y asumir responsabilidades que le permitan establecerse como un individuo que interactúa dentro de cualquier ámbito. Así también, desde el punto de vista laboral y económico, la obtención de libertad y autonomía requiere desarrollar habilidades y capacidades de producción y crecimiento de una identidad sólida individual y socialmente activa.

Esta habilidad de independencia y autonomía, desde el criterio psíquico en el campo laboral y económico, evidencia la capacidad del individuo de desarrollar y fortalecer habilidades de

autoconfianza que le permitan crecer y enfrentar diferentes situaciones creando en él motivación para seguir cumpliendo metas y objetivos que en el futuro se traducen en triunfo.

Iniciativa

La iniciativa es un esfuerzo agregado, un valor añadido incluye en una cuestión de confianza y motivación para expresarla o ejecutarla. Todos estamos en la capacidad de adquirir este tan importante valor, cuyo empleo puede beneficiar al desarrollo personal, profesional y laboral.

Fernández (2014) enfatizó que la iniciativa de los colaboradores está intrínsecamente ligada a su autoconfianza para resolver problemas o contribuir a su solución. Para que un colaborador tome la iniciativa, es esencial que tenga un conocimiento profundo de su puesto, del área y del funcionamiento de la organización; sin este conocimiento, la confianza necesaria para actuar proactivamente no se desarrollará. Además, Fernández subrayó la importancia de que los líderes generen confianza y motivación en su equipo, ya que sin estos elementos, los colaboradores no se sentirán seguros para proponer o implementar decisiones de mejora en la institución.

C. Apoyo social en la empresa

Es de suma importancia remarcar que los vínculos profesionales se fundamentan en la confianza y el compromiso, y laborar para un superior inmediato que lo apoye es esencial para el logro profesional y de la entidad u organización. No cabe la menor duda que cuando los colaboradores tienen confianza en la organización y en sus jefes, definitivamente tienen un mejor desempeño. Cuando los participantes perciben el apoyo de un superior inmediato la satisfacción y comodidad se incrementa en su centro de labores. La elaboración de un buen vínculo involucra el empeño de una y otra parte, empleador o superior inmediato y colaborador, el resultado además no solo aumenta el triunfo o éxito, sino también los atributos de la administración, las críticas, la cultura y el ambiente laboral.

Gibson et al. (2011) señalaron la importancia del respaldo social, que la definieron como “el bienestar, el apoyo o la referencia aceptada por medio de los contactos formales o informales con otros sujetos o colectivos dentro de un determinado ámbito”. Algunos estudios vinculan el apoyo social con bienestar, malestar y angustia, por ello el respaldo puede ser emocional, expresando

preocupación, motivación, generando confianza y empleando la escucha activa; respaldo de evaluación, proporcionando herramientas necesarias para un mejor desenvolvimiento como una buena inducción, capacitación y retroalimentación; y también está el respaldo de información, donde se expresa de manera constante consejos, sugerencias, proporcionar información y orientación en el momento adecuado. Quienes son fuentes de respaldo social en el ámbito laboral son los gerentes, “jefes, supervisores, compañeros de trabajo, usuarios o cualquier otro miembro” (p. 229), con quien el usuario tenga contacto y se relacione a su entorno laboral. Esta dimensión considera los siguientes indicadores:

Liderazgo

El talento y la aptitud de un individuo para influir en un equipo y alcanzar objetivos y metas propuestas son esenciales en el liderazgo. Gibson et al. (2011) afirmaron que “en todas las organizaciones existen colaboradores que ejercen el liderazgo; se les puede encontrar en diferentes grupos, como jefes, directivos, administradores, supervisores, subordinados, entre otros”. Para lograr un desempeño eficaz a nivel individual, grupal y organizacional, es fundamental comprender los principios establecidos con gran esfuerzo. Existen diversas perspectivas sobre lo que constituye un liderazgo eficaz. Algunos creen que depende de ciertos rasgos y conductas, ya sea apartados o mixtos; otros consideraron que un estilo de liderazgo es positivo en todas las situaciones; y algunos piensan que cada situación requiere un estilo específico de liderazgo. Estas diferentes opiniones siguen siendo relevantes y practicadas hoy en día, con resultados variables. Convertirse en un “líder eficaz” no requiere magia ni un sinnúmero de teorías, sino ser una persona íntegra, con visión, creatividad, espíritu innovador, metas claras, y una gran disposición para trabajar en equipo de manera horizontal y vertical. Un líder eficaz también debe ser asertivo, generar confianza, liderar con el ejemplo y poseer buenas habilidades de comunicación (p. 257).

Liderazgo auténtico

Al respecto Moriano et al. (2011) consideraron que se puede definir como un tipo de conducta que pretende e influye tanto positivamente en las capacidades psicológicas como en un clima ético y laboral, para promover un grado más alto de conciencia, una moral interiorizada y

procesamiento equilibrado de la información y transparencia en los vínculos entre líder y seguidores. Esto conlleva a los líderes auténticos a conocerse mejor, así como el entorno en el que se desenvuelven, por ello, no tienen inconvenientes en mantener su dirección y comunicar a su equipo en términos de principios, valores y ética. Como resultado este tipo de líderes tienen la capacidad de mantener, fortalecer o elevar el compromiso, motivación y sobre todo la satisfacción de sus seguidores, a través de estrategias como el reconocimiento individual y grupal con altos estándares éticos, valores y principios que acompañen las conductas y decisiones de este tipo de líderes.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo abarca una variedad de conceptos que se centran en llevar a cabo acciones que beneficien a la organización de manera eficiente y eficaz. Es por ello que resulta crucial analizar lo que Robbins y Judge (2009) expusieron en su libro. Los ejemplos que presentaron siguen siendo relevantes hoy en día, ya que destacan que “si una organización quiere ser competitiva en el contenido actual con las exigencias de la globalización, debe basarse en la formación de equipos de trabajo de calidad” (p. 323). Para lograrlo, es fundamental aprovechar los talentos individuales de los colaboradores y, a partir de ellos, construir equipos capaces de adaptarse y tomar decisiones operativas de manera democrática. Además, estos equipos deben fomentar la motivación entre sus miembros, y promueve un ambiente de colaboración y compromiso.

El trabajo en equipo forja una concordancia verdadera mediante los esfuerzos individuales, lo que resulta en altos niveles de rendimiento y un mejor desempeño laboral. Cuando los miembros de un equipo colaboran de manera efectiva, combinan sus habilidades, conocimientos y experiencias para alcanzar objetivos comunes. Esto no solo mejora la eficiencia y la productividad, sino que también fomenta un entorno de apoyo y motivación. Los integrantes del equipo pueden aprender unos de otros, compartir responsabilidades y desarrollar soluciones innovadoras a los problemas. Además, el sentido de pertenencia y la cohesión grupal fortalecen las relaciones interpersonales, lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral y una disminución del estrés. En conjunto, estos factores crean un ciclo virtuoso donde el éxito del equipo impulsa un desempeño aún mejor, beneficiando tanto a los individuos como a la organización en su conjunto.

D. Compensaciones

La idea de compensaciones y beneficios relaciona a la paga y condiciones positivas que percibe un colaborador, a cambio de llevar a cabo su trabajo. Estos son los siguientes:

- De tipo monetario (salarios y bonos).
- Utilidades en especie (seguros, aparcamiento o movilidad, capacitaciones, etc.).

Además, es importante añadir estímulos que motiven y generen un bienestar en los colaboradores, como tolerancia en los horarios, línea de carrera, etc. Esta dimensión considera los siguientes indicadores:

Estabilidad laboral

Montserrat (2014) destacó que la permanencia laboral es vista como el “derecho de estabilidad en el trabajo, donde se evidencian diversos beneficios”, y estos intereses funcionan como poderosos factores motivacionales que están intrínsecamente ligados a la satisfacción laboral del colaborador. Esta estabilidad no solo incrementa la seguridad y el bienestar del empleado, sino que también fomenta un fuerte sentido de pertenencia a la organización. A largo plazo, la percepción de estabilidad contribuye significativamente a mejorar el rendimiento del personal, ya que los trabajadores se sienten más comprometidos y valorados dentro de su entorno laboral. Además, este sentido de seguridad y permanencia puede llevar a una mayor lealtad y dedicación hacia la empresa, resultando en una reducción de la rotación de personal y la construcción de un equipo más cohesivo y experimentado.

Por su parte, Summers (2017) definió la estabilidad laboral como “el derecho que la ley atribuye a un trabajador formal para conservar su puesto indefinidamente, sin poder ser declarado cesante antes de adquirir el derecho a su jubilación, salvo por causa taxativa y previamente determinada o por circunstancias especiales que hagan imposible su continuación” (p. 32).

La estabilidad laboral proporciona al colaborador una condición de permanencia en la cual la separación del vínculo laboral depende principalmente del deseo del trabajador, y solo excepcionalmente del empleador. Esto no solo asegura la seguridad en el empleo, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más comprometido y productivo.

Incentivos laborales

Laura (2016) describió el incentivo laboral como un estímulo que incrementa la satisfacción del colaborador, lo que a su vez mejora el rendimiento, la producción y la calidad del servicio. El objetivo principal de los incentivos laborales es motivar a los empleados a desempeñar sus funciones con mayor eficiencia. Estos incentivos también complementan las estrategias de retención de personal al crear un ambiente laboral excelente. Por lo general, se implementan mediante programas de incentivos que se enfocan en recompensar el esfuerzo del colaborador por alcanzar metas específicas de desempeño. Además, estos programas pueden incluir beneficios adicionales, como bonificaciones, reconocimientos, oportunidades de desarrollo profesional y mejoras en las condiciones de trabajo, lo que contribuye a un aumento general en la moral y el compromiso del personal.

Para Chiavenato (2011), son “pagos” efectuados por la organización a los trabajadores (sueldos, recompensas, beneficios sociales, oportunidades de desarrollo, estabilidad en el empleo, supervisión abierta, reconocimientos, etc.) a cambio de las aportaciones. Los incentivos son subjetivos por que poseen un valor de conveniencia de unos a otros: lo que para algunos es útil, puede no serlo para otros.

E. Doble presencia

Se refiere al hecho de que distintas responsabilidades y obligaciones recaigan en una sola persona y tengan la obligación de responder a las demandas laborales, quehaceres domésticos, familiares y cumplir con funciones de un trabajo remunerado, lo cual puede originar peligros en la salud física y mental de la persona, ya que la carga laboral o familiar puede presentar serias dificultades para responder a ambas actividades de manera correcta o esperada.

Cuando la carga laboral no admite desempeñar con las obligaciones y responsabilidades de la casa podemos estar frente a un tipo de riesgo muy alto que afecta indudablemente el bienestar físico, mental y social del individuo. Situaciones que conllevan a esto podría ser los cambios inesperados de horarios, usar días de descanso para trabajar, elevar la carga laboral o cualquier situación que limite la libertad para poder decidir el tiempo libre para la familia u otras actividades de distracción y descanso. Esta dimensión considera los siguientes indicadores:

Preocupación familiar

La preocupación familiar se trata del conflicto entre el trabajo y la familia y se asocia con la dificultad para mantener un equilibrio funcional entre ambas partes, además supone la dificultad de llevar un equilibrio adecuado y saludable, eso muchas veces se genera cuando surgen problemas en la organización que involucre el tiempo personal y equilibrio personal. Los problemas siguientes suelen ir sobre la base de la desorganización y conflictos de la propia conducta.

2.2.1.4. Teorías de los riesgos psicosociales

Teoría de Herzberg

Esta teoría, conocida como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores, fue desarrollada por Frederick Herzberg. A través de sus estudios, Herzberg identificó que existen dos conjuntos de factores que influyen en los trabajadores: los elementos asociados a la higiene laboral y los estímulos motivacionales constituyen componentes fundamentales para el análisis y comprensión de las dinámicas en el entorno organizacional. Por esta razón, la teoría también se denomina teoría bifactorial de Herzberg. Según esta, los factores de higiene, como las condiciones laborales, el salario y la seguridad en el empleo, son esenciales para prevenir la insatisfacción, mientras que los factores de motivación, como el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento personal, son cruciales para aumentar la satisfacción y motivar a los empleados. Herzberg sostuvo que el nivel de satisfacción que los colaboradores experimentan en sus lugares de trabajo tiene un impacto directo en su rendimiento laboral. Cuando los empleados se sienten satisfechos, su productividad y eficiencia tienden a mejorar significativamente.

Es importante resaltar que esta teoría está basada principalmente en la motivación, pues la considera como un factor que estimula e involucra a las personas para que tengan un desarrollo óptimo y esperado en el trabajo. Por lo tanto es muy importante que los objetivos de la empresa vayan de la mano con los intereses de los colaboradores.

Como resultado, esto explica que el comportamiento de los individuos hacia el trabajo sea distinto, dependiendo de la satisfacción o insatisfacción que experimenten.

Teorías demanda del modelo demanda-Control de Karasek

Según Juárez (2008), los modelos de estrés laboral relacionados con los factores de riesgo psicosocial describieron la tensión laboral o demanda de control como una experiencia de estrés o malestar que los trabajadores experimentan al llevar a cabo sus tareas, “cuyas exigencias laborales son superiores y la oportunidad de control es mínima”. Es por ello que una situación de estrés pasivo es ocasionado por alta tensión, labores activos y pasivos del cual se llega a la conclusión que no es dañino, también hallaron el estrés moderado y alto, que pueden ocasionar una enfermedad crónica que genera agotamiento, depresión, ansiedad, alteración en la salud mental y problemas cardiovasculares, ante ello el descuido o falta de interés de los cuidados preventivos en las empresas puede generar condiciones laborales renunciables y entre otras consecuencias podemos encontrar la disminución de la productividad .

2.2.2. Con relación a la variable dependiente: “desempeño laboral”

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Palmar y Valero (2014) afirmaron que el desempeño laboral es fundamental para alcanzar las metas y objetivos establecidos. Por ello, es ineludible que los requerimientos exigidos permitan lograr una elección adecuada de personal que responda a las exigencias de la organización, teniendo en cuenta que el buen desempeño del colaborador estará reflejado en el desenvolvimiento y cumplimiento de sus labores de manera eficiente y oportuna, para ello es importante considerar factores infuyentes como la, iniciativa, capacidad, conocimientos, comunicación, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, adaptabilidad entre otros.

Chiavenato (2011) definió el desempeño laboral como la eficiencia con la que un colaborador realiza su trabajo, subrayando su importancia en las organizaciones. Este desempeño eficiente es esencial para la productividad y el funcionamiento interno de la empresa, además de ser una ventaja competitiva clave en el mercado actual.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral

Bautista et al. (2020) sostuvieron que para llevar a cabo un proceso de modernización exitoso, es esencial preparar al recurso humano, asegurando así la eficiencia de los procesos dentro

de la organización. En la administración pública, disponer de tecnología y modernización resulta inútil si no se cuenta con personal capacitado para aprovecharlas. Sin personal apto, se desperdicia el presupuesto y la inversión, y se desatienden las habilidades necesarias para el correcto funcionamiento de la organización. Por ello que la capacidad y eficiencia son importantes para lograr un óptimo desempeño laboral en una organización, por lo tanto la preparación y capacitación permanente del recurso humano es clave principal durante su permanencia y labor desempeñada la cual también permite medir la calidad del desempeño sostenido en asientos sólidos optimando un sistema eficiente de tipificación de debilidades, fortalezas y oportunidades individuales y de equipo.

2.2.2.3. Dimensiones de desempeño laboral

A. Factores de desempeño

Palmar y Valero (2014) examinaron los elementos que afectan el desempeño laboral, destacando la adaptabilidad, la capacidad, el trabajo en equipo, los conocimientos, la comunicación, la iniciativa y el desarrollo de talentos. Estos factores son esenciales y se espera que los empleados los apliquen, demuestren y desarrollen en sus tareas diarias.

Por lo que se puede precisar que las organizaciones deben contar con colaboradores que posean cualidades y competencias que adecuen a los requerimientos organizacionales, como la responsabilidad, honestidad, lealtad, vocación de servicio, identificación y compromiso en la ejecución de tareas asignadas. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

Motivación

Huilcapi et al. (2017) exploraron la motivación en el ámbito laboral, definiéndola como el enfoque o énfasis que una persona pone en satisfacer sus necesidades. Esta motivación lleva a la persona a buscar o crear los medios necesarios para alcanzar sus metas, y se manifiesta en actitudes que orientan su comportamiento y acciones hacia el cumplimiento de objetivos, que genera así satisfacción personal (p. 316).

La motivación exige que necesariamente exista una necesidad de cualquier tipo; podría ser relativa o absoluta, de placer o lujo, pero siempre que una persona se sienta motivado y cree que realmente necesita y es conveniente atenderla.

Comunicación

Robbins y Judge (2009) definieron la comunicación como un proceso de intercambio de ideas, pensamientos e información. Según estos autores, una comunicación efectiva debe implicar no solo la transferencia, sino también la comprensión de las ideas. Si falta este entendimiento, entonces no se puede considerar que haya comunicación. Además, cualquier idea, independientemente de su magnitud, carece de valor si no es transmitida y comprendida adecuadamente por el receptor. Los autores también identifican cuatro funciones principales que desempeña la comunicación en este contexto..

- **Control.** En las organizaciones, la comunicación facilita el control del comportamiento de los colaboradores. Por ejemplo, cuando los supervisores informan a sus equipos sobre las tareas a realizar, especificando el método y el tiempo, están ejerciendo una influencia directiva sobre sus miembros.
- **Motivación.** La comunicación también juega un papel crucial en la motivación del equipo. A través de mensajes de apoyo, felicitaciones, y retroalimentación, se fomenta un espacio donde los colaboradores pueden compartir sus logros y frustraciones, así como sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción, estimulando así su motivación y compromiso.
- **Información.** La comunicación proporciona la información necesaria para que los miembros de la organización tomen decisiones informadas. Esto incluye la evaluación de alternativas y la selección basada en las necesidades identificadas, facilitando así el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.

B. Vinculación organizacional

Rueda et al. (2020) describieron el vínculo organizacional como el lazo que conecta al colaborador con su organización. Este vínculo es el resultado de un intercambio recíproco que crea un sentido de obligación moral y de identificación, motivando al colaborador a corresponder a los beneficios recibidos con gratitud y lealtad. Así, los empleados eligen permanecer en la organización y continúan que contribuye a su éxito y al cuidado de sus beneficios. Por ello, afirmaron que la vinculación organizacional se fundamenta en la reciprocidad entre la organización y el empleado quien tiene una obligación moral por los beneficios obtenidos, siendo estos en algunas ocasiones no determinados al inicio de la relación laboral, ostentando su agradecimiento con lealtad corporativa y compromiso. También, es importante resaltar los valores y principios personales, ya que estos certifican contar con trabajadores que no solo efectúen con sus funciones asignadas, sino también respeten las políticas y lineamientos establecidos por la organización sin necesidad que los supervisen de manera constante. Esta dimensión considera los siguientes indicadores:

Lealtad y compromiso

Es la determinación que demuestra el trabajador con sus valores y la identidad con la organización para cumplir metas y objetivos propuestos, demostrando un trabajo adecuado, que permita ofrecer un buen servicio a sus usuarios. La lealtad laboral se expresa a través de un profundo compromiso que sienten los colaboradores hacia su lugar de trabajo, demostrando incondicionalidad en la forma de cumplir su labor y en otras tareas que están preparados para realizar en beneficio de la organización, a pesar que no se contemple dentro de sus funciones establecidas.

La lealtad de los colaboradores se refleja en un especial vínculo con su organización o centro de labores, son el corazón de organizaciones exitosas y su presencia es evidente, pues son quienes proponen y sugieren constantemente ideas de mejora, demuestran capacidad de resolución de conflictos, brindan apoyo a sus compañeros, cuidan y hacen uso de los recursos o materiales asignados con gran responsabilidad, posibilitando que la organización sea más eficientemente efectiva, logrando los objetivos y metas en los tiempos proyectados.

C. Evaluación de desempeño

Guartán et al. (2019) definieron la evaluación de desempeño como un proceso de revisión sistemática, que puede ser tanto individual como grupal, centrado en evaluar los logros obtenidos hasta la fecha. Los resultados obtenidos de estas evaluaciones son cruciales, ya que proporcionan la base para el desarrollo de planes estratégicos y la definición de metas y objetivos futuros. Además, estos resultados permiten la implementación de estrategias y herramientas diseñadas específicamente para abordar las necesidades particulares de la organización y sus empleados, facilitando así una mejora continua y un desarrollo efectivo del personal y la organización en su conjunto. Este proceso no solo verifica el rendimiento del colaborador en sus actividades diarias, sino que también proporciona información valiosa que contribuye al estudio de la productividad. Además, permite reconocer el desempeño, analizar detalladamente el trabajo realizado y evaluar la contribución en el ámbito laboral (p. 14). A continuación, se presentan los siguientes indicadores:

Logro de metas y objetivos

ESAN (2019) explicó que los objetivos y metas de una organización definen la consecución de propósitos específicos, siendo cruciales para el éxito de la misma. Estos objetivos y metas establecen un camino que permite a la organización posicionarse como un referente de excelencia en el mercado global, gracias a su clara determinación y enfoque estratégico. Los objetivos son definidos como operaciones concretas que determina la organización para conseguir propósitos establecidos, sujetas a las funciones que cada colaborador asume en los puestos y áreas de trabajo correspondiente, dentro de los plazo establecidos.

Las metas se definieron como los resultados que una organización aspira a alcanzar dentro de un plazo específico, establecidos a partir de una serie de condiciones previamente determinadas. Su elaboración se basa en acciones y objetivos permitiendo el logro de los propósitos organizacionales, las metas pueden ser de largo y mediano plazo que se determinan por ser imperceptibles y algunas veces complicadas de medir, las de corto plazo se asemejan a ciertos aspectos de los objetivos, son más fáciles de medir.

Satisfacción laboral

Robbins y Judge (2009) describieron la satisfacción laboral como un sentimiento positivo que los individuos experimentan respecto a su trabajo, influido por aspectos como las funciones desempeñadas, los espacios de trabajo, las relaciones interpersonales y el clima laboral. Entender los factores que determinan la satisfacción laboral es un proceso complejo; sin embargo, contar con colaboradores que se sientan contentos y cómodos en su entorno laboral, y que manifiesten bienestar, es indicativo de una efectiva implementación de estrategias que han promovido dicha condición positiva.

Es importante mencionar estudios donde se determina que muchos colaboradores eligen que sus labores estén en constante retos que contribuyan y estimulen el mejoramiento de sus capacidades y evitar caer en la rutina, sin embargo estos estudios también reconoce al salario como un factor significativo para lograr esta satisfacción.

2.2.2.4. Teorías del desempeño laboral

Teoría según Campbell

Moreno (2011) explicó que el modelo teórico desarrollado por Campbell (1993) fue creado para medir el desempeño laboral de manera integral, constituyendo un pilar teórico fundamental para la evaluación del desempeño. Este modelo es relevante debido a su naturaleza multidimensional, que incluye varios componentes que facilitan la formulación de estrategias. Estas estrategias están diseñadas para alcanzar objetivos específicos y se centran en los comportamientos de los colaboradores que impactan significativamente los resultados.

Por ello, varios autores están de acuerdo en afirmar que esta hipótesis tiene suficientes rasgos y mecanismos conductuales para comprobar y valorar el logro de objetivos y metas propuestas en una organización.

“Teoría de desempeño laboral y proceso de acción según Hacker”

Pastor (2018) desarrolló una teoría del “desempeño laboral” que ha ganado considerable reconocimiento dentro de la psicología del trabajo en Europa, distinguiéndose por su enfoque

cognitivo. Esta teoría se basa en el procesamiento de la información, particularmente aquella que está directamente relacionada con la conducta. Permite evaluar aspectos comunes y también aquellos vinculados específicamente a la conducta cognitiva, lo que la hace única en contextos profesionales y laborales.

El autor propuso dos aspectos clave de la teoría: el primero es la acción, que comienza con una meta y sigue un proceso que incluye la planificación, ejecución y el *feedback* posterior. El segundo aspecto sugiere que la acción está determinada por cogniciones que pueden ocurrir de manera consciente o automática.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Existe una relación significativa del trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Existe una relación significativa entre el apoyo social de la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Existe una relación significativa entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.
- Existe una relación significativa entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable de estudio riesgos psicosociales

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de valoración
(V.I) riesgos psicosociales	Los riesgos psicosociales no son simples conflictos que puedan presentarse en cualquier interrelación laboral. Es cuando ciertos factores puedan desencadenarse y genera grandes posibilidades de causar daños contra la salud de los trabajadores, lo que significa que también habrá grandes perjuicios para la organización. Gómez et al (2014 p. 9).	Los riesgos psicosociales se medirán mediante 5 dimensiones, que pretende comprender de manera adecuada la información obtenida de esta variable	1. Exigencias psicológicas 2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades 3. Apoyo social en la empresa 4. Compensaciones. 5. Doble presencia	1-5 6-10 11 - 15 16-18 19-20	Cuestionario ISTAS 21 - Siempre - La mayoría de las veces - Algunas veces - Solo pocas veces - Nunca

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Variable de estudio desempeño laboral*

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de valoración
(V.D) desempeño laboral	El desempeño laboral como la manera en que cada individuo se desenvuelve durante su jornada de trabajo dentro de una organización. Este desempeño debe estar alineado con las exigencias y requerimientos de la empresa, asegurando que sea eficiente, eficaz y efectivo en la ejecución de las funciones asignadas. Así, contribuye al logro de los objetivos establecidos y, por ende, al éxito de la organización (Palmar et al. 2014, p. 166)	El desempeño laboral se medirá mediante 3 dimensiones, que pretende comprender de manera adecuada la información obtenida de esta variable	1. Factores de desempeño 2. Vinculación organizacional 3. Evaluación de desempeño	de 1 -7 8 -15 de 16 - 23	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo. 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos de investigación

Se utilizó el método hipotético deductivo que, según Rodríguez y Pérez (2017), comienza con la formulación de una hipótesis basada en principios o leyes ya establecidos y sugeridos por datos empíricos. A través de la aplicación de reglas deductivas, se generan predicciones que posteriormente son sometidas a verificación empírica. Si los resultados empíricos coinciden con las predicciones, entonces se puede confirmar o refutar la validez de la hipótesis inicial.

4.2. Tipo de investigación

Corresponde a la investigación básica o teórica, según Carrasco (2019), la investigación básica se caracteriza por no tener objetivos aplicativos inmediatos, sino que su principal fin es expandir y profundizar el conocimiento existente sobre la realidad. Se centra en el estudio de las teorías científicas, analizándolas con el propósito de perfeccionarlas.

4.3. Nivel de investigación

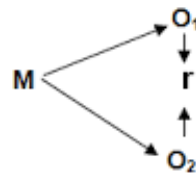
Pertenece al nivel correlacional. Hernández et al. (2014) describieron los estudios correlacionales como aquellos diseñados para responder a preguntas de investigación enfocadas en identificar la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más variables.

4.4. Diseño de Investigación

La investigación se clasifica como un diseño no experimental de corte transversal. Carrasco (2019) explicó que en los diseños no experimentales las variables no se manipulan; en cambio, se analizan y estudian los hechos o fenómenos tal como ocurren en la realidad, después de su manifestación. Se definió como transversal, porque la recolección de datos se llevó a cabo en un único momento, abarcando un tiempo y espacio específicos.

Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

La población de colaboradores de la entidad financiera MiBanco en la zona Puno alcanza un total de 100 individuos. Según Hernández et al. (2014), se entiende por población el conjunto completo de casos que poseen características o especificaciones comunes dentro de un marco definido. En el contexto de esta entidad financiera, estos colaboradores no solo comparten el espacio geográfico de trabajo, sino también roles y responsabilidades alineados con los objetivos organizacionales de MiBanco. Este grupo constituye una muestra significativa para estudios relacionados con prácticas laborales, satisfacción en el trabajo o cualquier otro aspecto relacionado con el ambiente laboral en la institución financiera, proporcionando una base sólida para análisis estadísticos y toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la eficiencia y el clima organizacional.

4.5.2. Muestra

Según Arias (2012), la muestra es un subconjunto finito y representativo extraído de la población accesible; se considera representativa si sus dimensiones y características son similares a las de la población completa, permitiendo así la generalización de resultados al resto de la población.

En esta investigación, la muestra estudiada incluye la totalidad de la población (100 colaboradores), por lo que se clasifica como una muestra no probabilística seleccionada intencionalmente por los investigadores. Dado que la población es relativamente pequeña, se decidió incluir a todos los colaboradores en el estudio, lo cual constituye un “muestreo censal”. López (1998) definió el muestreo censal como aquel en el que la muestra representa a toda la población.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar esta investigación se manejó como técnica primordial:

A. *La encuesta*, que permitió recolectar información significativa respecto a las variables de estudio “riesgos psicosociales y desempeño laboral”, aplicado a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022:

La variable independiente: Los **riesgos psicosociales** fueron evaluados mediante la aplicación de la versión breve del **Cuestionario SUSES-ISTAS/21**, un instrumento diseñado para medir los riesgos psicosociales en el entorno laboral, debidamente validado y estandarizado en el contexto chileno, que mide lo que debe medir y es confiable, entre sus principales características es que es anónima, confidencial y voluntaria, permitiendo conocer de modo rápido si un ambiente laboral presenta riesgo.

Figura 2

Ficha técnica

Nombre de la prueba	: SUSESO/ISTAS 21 - Versión Breve.
Autores (2009)	: Superintendencia de Seguridad Social de Chile.
Objetivo	: Medir los riesgos psicosociales en el trabajo.
Tipo de aplicación	: Individual o colectiva.
Tiempo	: Indiferente.
Estructuración	: 20 ítems.

La variable dependiente “desempeño laboral” fue medida con el Cuestionario Escala de Likert, que es una técnica de investigación que se aplica mediante una escala de juicio que permite conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo del individuo sobre un tema específico, también es muy útil para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

B. *Revisión bibliográfica*, que nos permitió emplear un adecuado manejo del fundamento teórico y lograr reforzar la investigación para realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el estudio.

4.7. Técnicas estadísticas de análisis de datos

Para contrastar la confiabilidad del instrumento se aplicó el alfa de Cronbach bajo la interpretación e intervalos citados en la figura 3.

Figura 3

Interpretación alfa de Cronbach

Escala de interpretación de la confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	22

Para analizar el instrumento SUSESOISTAS/21, aplicamos el coeficiente Alfa de Cronbach, y se obtuvo un valor de $\alpha = 0.959$. Este resultado se encuentra dentro del intervalo de confiabilidad óptimo de 0.72 a 0.99, indicando que el instrumento posee una excelente confiabilidad.

En cuanto al procesamiento de datos, utilizamos el software estadístico conocido como “Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 27”. Para la prueba de hipótesis, empleamos la correlación de Pearson, que permite examinar la relación entre dos variables cuantitativas aleatorias.

Figura 4

Formula de Correlación

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i}{n S_x S_y}$$

A partir de los análisis estadísticos realizados, se determinó que el valor de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicado a ambas variables resultó inferior a 0.05. Este resultado indicó que las distribuciones de las puntuaciones obtenidas para las dos variables en estudio no siguen una distribución normal uniforme, lo que impide el uso de pruebas paramétricas convencionales. Dado este hallazgo, se optó por emplear el coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, ya que esta es una medida de correlación adecuada para datos que no se ajustan a una distribución normal, permitiendo evaluar la relación entre las variables de manera más precisa en este contexto.

C. Aplicación de prueba estadística inferencial

Para el análisis de los datos, se empleó el paquete estadístico conocido como SPSS 27, una herramienta ampliamente utilizada en investigaciones científicas. Este software facilitó el procesamiento y análisis de los datos, permitiendo calcular las correlaciones mediante el coeficiente “Rho” de Spearman, que fue utilizado para la prueba de hipótesis. Esta elección fue apropiada debido a que el coeficiente Rho de Spearman es adecuado para medir la relación entre variables cuando los datos no presentan una distribución normal, como se determinó previamente en el análisis.

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

Donde: “x” representa la primera variable en estudio, “y” corresponde a la segunda variable, “zx” denota la desviación estándar asociada a la primera variable (x), “zy” es la desviación estándar correspondiente a la segunda variable (y), y “N” indica el tamaño total de los datos o el número de observaciones en la muestra analizada. Estos elementos son fundamentales en el cálculo de diversas medidas estadísticas, como la correlación, que ayuda a entender la relación entre las variables estudiadas, en este caso mediante el coeficiente de Spearman.

Tabla 3*Correlación de Pearson*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración propia, basada en Hernández y Fernández (1998).

CAPÍTULO V

RESULTADOS ESTADÍSTICOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo damos a conocer los resultados obtenidos, utilizando tablas e interpretación, resultados de prueba de correlación Rho de Spearman y Parcial. El instrumento aplicado fue el Cuestionario Escala de Likert y el Cuestionario ISTAS21, versión breve, que permitieron recoger información y demostrar las hipótesis y los objetivos específicos, que se presentan de la siguiente manera.

5.1. Estadísticos descriptivos del género y edad de los participantes

El género y la edad de los participantes en el estudio permitieron conocer las frecuencias porcentuales como absolutas para poder identificar la participación de los profesionales bajo esta variable y determinar las comparaciones posteriores en cuanto las variables en estudio.

Tabla 4

Género según la edad de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

		EDAD					Total
		Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Más de 55 años	Menos de 26 años	
GÉNERO	Hombre	18	16	1	1	0	36
	Mujer	26	25	10	1	2	64
Total		44	41	11	2	2	100

La tabla 04 indica que 44 % de los colaboradores que laboran en esta institución tienen entre 26 y 35 años de edad teniendo como mayoría la presencia del género femenino que representan al 26 % en total, por otro lado, es importante mencionar que solo el 2 % de los colaboradores son mayores de 55 años de edad.

5.2. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

5.2.1. Análisis de la variable independiente: riesgos psicosociales

Tabla 5

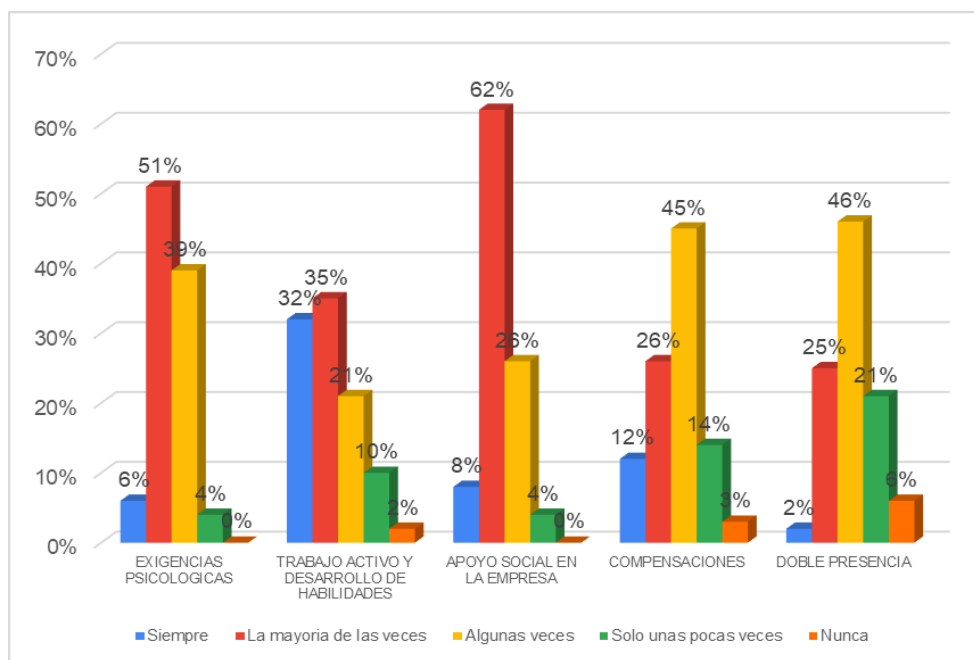
Riesgos psicosociales de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

RIESGOS PSICOSOCIALES	Exigencias psicológicas		Trabajo activo y desarrollo de habilidades		Apoyo social en la empresa		Compensaciones		Doble presencia	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Siempre	6	6 %	32	32 %	8	8 %	12	12 %	2	2 %
La mayoría de las veces	51	51 %	35	35 %	62	62 %	26	26 %	25	25 %
Algunas veces	39	39 %	21	21 %	26	26 %	45	45 %	46	46 %
Solo unas pocas veces	4	4 %	10	10 %	4	4 %	14	14 %	21	21 %
Nunca	0	0 %	2	2 %	0	0 %	3	3 %	6	6 %
TOTAL	100	100 %	100	100 %	100	100 %	100	100 %	100	100 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

Figura 5

Riesgos Psicosociales de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022



En la tabla 5 y figura 5 de los 100 colaboradores que tenemos en cuanto a los riesgos psicosociales muestran lo siguiente: 51 de ellos indican que las exigencias psicológicas se dan en

la mayoría de las veces, lo que representa al 51 %; en cuanto al trabajo activo y desarrollo de habilidades, 35 colaboradores que representan al 35 % indican que se da en la mayoría de las veces; 62 colaboradores en la mayoría de las veces encuentran apoyo social en la empresa lo que representa el 62 % ; sin embargo, en cuando a las compensaciones los 45 colaboradores indican que se da algunas veces representado con el 45 %; y finalmente 46 colaboradores representado por el 46 % indican que algunas veces se da la doble presencia.

5.2.1.1. Análisis por dimensiones de riesgos psicosociales

Tabla 6

Exigencias psicológicas de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	N.º	21	55	21	3	0
	%	21 %	55 %	21 %	3 %	0 %
En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	N.º	18	20	40	13	9
	%	18 %	20 %	40 %	13 %	9 %
En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	N.º	18	39	23	14	6
	%	18 %	39 %	23 %	14 %	6 %
En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	N.º	15	38	25	16	6
	%	15 %	38 %	25 %	16 %	6 %
¿Su trabajo requiere atención constante?	N.º	47	19	19	13	2
	%	47 %	19 %	19 %	13 %	2 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

En la tabla 6 de exigencias psicológicas, observamos que de los 100 colaboradores el 55 % está de acuerdo al afirmar que puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día, el 20 % está de acuerdo que en su trabajo tiene que tomar decisiones difíciles, el 39 % indica que su trabajo produce desgaste emocional, el 38 % manifiesta que tiene que guardar sus emociones y no expresarlas y el 47 % está totalmente de acuerdo al afirmar que su trabajo requiere atención constante.

Estos resultados confirman lo mencionado por el Instituto Sindical de Trabajo (2003), que las demandas psicológicas representan, de manera inequívoca, aquellos aspectos que implican un esfuerzo significativo a nivel cognitivo o emocional por parte del colaborador y basándonos en estos resultados podemos afirmar que en la entidad financiera MiBanco existe un gran compromiso en el cumplimiento no solo de horarios sino también la existencia de un trabajo bajo presión que los colaboradores dentro de las dificultades lo pueden manejar. Sin embargo, es necesario poner atención al desgaste emocional, cuyo porcentaje es uno de los más elevados y que si no se cuenta con herramientas o métodos o estrategias para enfrentar esta situación podría perjudicar abiertamente al colaborador en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 7

Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	N.º	13	16	32	30	9
	%	13 %	16 %	32 %	30 %	9 %
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	N.º	6	11	41	34	8
	%	6 %	11 %	41 %	34 %	8 %
¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	N.º	36	28	26	8	2
	%	36 %	28 %	26 %	8 %	2 %
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	N.º	46	29	9	16	0
	%	46 %	29 %	9 %	16 %	0 %
¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	N.º	32	35	21	10	2
	%	32 %	35 %	21 %	10 %	2 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

En la tabla 7 de trabajo activo y desarrollo de habilidades, observamos que de los 100 colaboradores el 30 % está en desacuerdo en tener influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, el 34 % también está en desacuerdo al afirmar que puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero; por otro lado, el 36 % está totalmente de acuerdo en que su trabajo permite que aprenda cosas nuevas, de igual forma el 46 % considera que las tareas que realiza son importantes, y algo que es necesario resaltar es que el 35 % siente que su entidad es importante para ellos.

Estos resultados demuestran que para los colaboradores no de la mayoría, pero si de un porcentaje considerable aspectos como la autonomía e iniciativa están limitadas, probablemente no porque sea parte determinante de la entidad, sino por la misma naturaleza del trabajo que por ser una entidad financiera existe protocolos, procedimientos y lineamientos que se deben respetar al pie de la letra, algo que para la organización puede ser beneficioso para el cumplimiento de sus objetivos. Por otro lado, los resultados resaltan de manera positiva el aspecto de desarrollo de habilidades pues un porcentaje importante afirma que su trabajo beneficia y favorece este aspecto de manera individual y grupal, siendo fundamental para la motivación, pertenencia y evitar la fuga del talento humano.

Tabla 8

Apoyo social en la empresa de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	N.º	59	24	10	5	2		
	%	59 %	24 %	10 %	5 %	2 %		
¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	N.º	10	19	52	14	5		
	%	10 %	19 %	52 %	14 %	5 %		
¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	N.º	23	44	23	6	4		
	%	23 %	44 %	23 %	6 %	4 %		
Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	N.º	16	40	27	16	1		
	%	16 %	40 %	27 %	16 %	1 %		
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	N.º	22	45	19	13	1		
	%	22 %	45 %	19 %	13 %	1 %		

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

En la tabla 8 de apoyo social en la empresa, observamos que de los 100 colaboradores el 59 % está totalmente de acuerdo al afirmar que conoce exactamente las tareas que son de su responsabilidad, el 52 % refirió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con realizar tareas que creen que se debería hacer de otra manera, por otro lado el 44 % afirma que si recibe apoyo de su superior inmediato y de la misma manera el 40 % indica que el apoyo de los compañeros de trabajo está presente y el 45 % señaló también que sus jefes inmediatos tienen capacidad resolutoria de conflictos.

Estos resultados para la entidad financiera MiBanco, zona Puno, son bastante alentadores, pues “el apoyo social en la empresa” fortalece los vínculos de confianza y compromiso para el logro profesional y organizacional y es una de las estrategias que garantizan un mejor desempeño laboral y el bienestar de sus colaboradores como lo señalaron Gibson et al. (2011). Además se puede considerar que existe un nivel de liderazgo auténtico, pues los jefes o el superior inmediato influye positivamente en los colaboradores, y genera un clima ético y promueve un grado más alto de conciencia. Por tanto, es importante destacar también la existencia de un indicador esencial para crear un clima laboral agradable y cómodo que es el trabajo en equipo y los resultados en relación a ello demuestran que no solo está presente, sino que lo reconocen y valoran.

Tabla 9

Compensaciones de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

COMPENSACIONES		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	N.º	14	16	37	21	12
	%	14 %	16 %	37 %	21 %	12 %
¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	N.º	10	17	44	14	15
	%	10 %	17 %	44 %	14 %	15 %
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	N.º	12	26	45	14	3
	%	12 %	26 %	45 %	14 %	3 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

En la tabla 9 de compensaciones, observamos que de los 100 colaboradores solo el 14 % está preocupado en el despido o renovación de contrato, el 44 % no está de acuerdo ni en desacuerdo en preocuparse si le cambian de tareas contra su voluntad y el 26 % afirma que sus superiores les brindan el reconocimiento que merecen. Basándonos en lo anterior podemos considerar que la entidad financiera MiBanco, zona Puno, mantiene una política de compensaciones estable, pues los resultados no solo los respaldan, sino que demuestran cierta estabilidad no solo laboral, sino emocional de sus colaboradores, entendiendo que están preparados para los cambios, pues no se evidencia conflictos en torno a ello. Sin embargo, a pesar de resaltar cierta estabilidad es importante que implementen estrategias para reconocer a sus

mejores colaboradores y de esta manera continuar y promueve la retención del talento humano y el excelente ambiente laboral.

Tabla 10

Doble presencia de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

DOBLE PRESENCIA		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domesticas y familiares?	N.º	12	20	39	21	8
	%	12 %	20 %	39 %	21 %	8 %
¿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.)	N.º	6	19	43	24	8
	%	6 %	19 %	43 %	24 %	8 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

En la tabla 10 de doble presencia observamos que de 100 colaboradores, el 20 % piensa en las exigencias domesticas y familiares estando en el trabajo y el 19 % refirió que hay situaciones en las que deberían estar en el trabajo y en la casa a la vez. En este caso, consideramos importante señalar estos resultados, pues a pesar de no ser un porcentaje importante es necesario poner atención a los aspectos que pueden afectar no solo en el cumplimiento de los “objetivos y metas”, sino definitivamente el bienestar de los colaboradores aumentando los riesgos psicosociales, específicamente que estén relacionados con el estrés y la ansiedad, rasgos que son complicados de detectar de manera general o superficial, sin embargo si este grupo de colaboradores lo manifiesta es porque puede ir que afecta también al resto.

5.2.2. Análisis de la variable dependiente: desempeño laboral

Tabla 11

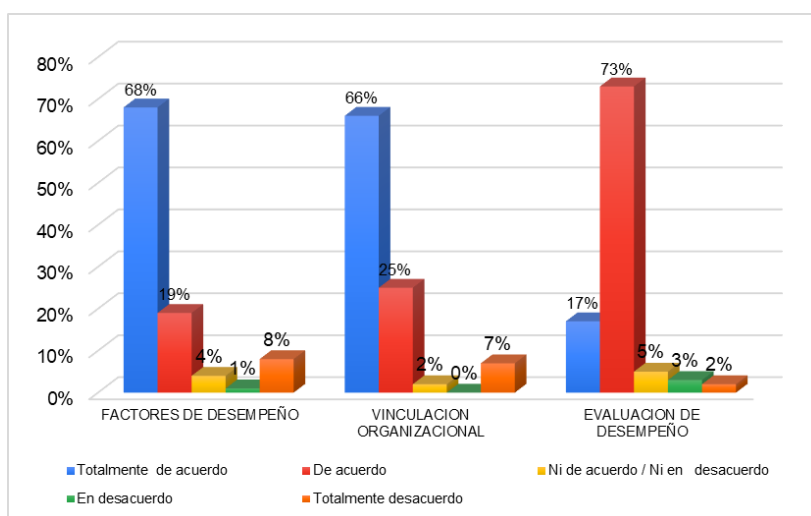
Desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

DESEMPEÑO LABORAL	Factores de desempeño		Vinculación organizacional		Evaluación de desempeño	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	68	68 %	66	66 %	17	17 %
De acuerdo	19	19 %	25	25 %	73	73 %
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	4	4 %	2	2 %	5	5 %
En desacuerdo	1	1 %	0	0 %	3	3 %
Totalmente en desacuerdo	8	8 %	7	7 %	2	2 %
TOTAL	100	100 %	100	100 %	100	100 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Figura 6

Desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022



En la tabla 11 y figura 6, de los 100 colaboradores que tenemos se analiza el desempeño laboral y se obtuvo lo siguiente: 68 de ellos indican que están totalmente de acuerdo con los factores de desempeño lo que representa al 68 % de los colaboradores; en cuanto a la vinculación organizacional 66 colaboradores que representan al 66 % indican estar totalmente de acuerdo; finalmente, 73 colaboradores representados por el 73 % indican están de acuerdo con la evaluación de desempeño que brinda la entidad.

5.2.2.1. Análisis por dimensiones del desempeño laboral

Tabla 12

Factores de desempeño de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

FACTORES DE DESEMPEÑO		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Cumplir con mis actividades laborales es una tarea estimulante.	N.º	20	72	4	1	3
	%	20 %	72 %	4 %	1 %	3 %
Mi puesto de trabajo y las labores que realizo me permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional.	N.º	19	69	6	3	3
	%	19 %	69 %	6 %	3 %	3 %
Las labores que realizo satisfacen las expectativas de mis superiores.	N.º	9	79	8	2	2
	%	9 %	79 %	8 %	2 %	2 %
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	N.º	14	72	9	3	2
	%	14 %	72 %	9 %	3 %	2 %
Informo y consulto oportunamente al superior sobre cambios que me afecten directamente.	N.º	15	75	6	0	4
	%	15 %	75 %	6 %	0 %	4 %
Considero que los medios de comunicación utilizados en la Institución son efectivos.	N.º	17	65	11	5	2
	%	17 %	65 %	11 %	5 %	2 %
Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	N.º	68	19	4	1	8
	%	68 %	19 %	4 %	1 %	8 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

En la tabla 12 de factores de desempeño observamos que, de 100 colaboradores, el 79 % está de acuerdo en que sus labores realizadas satisfacen las expectativas de sus superiores, el 75 % informa y consulta oportunamente al superior sobre los cambios que les afecta directamente, y el 72 % afirma que cumplir con sus actividades laborales es una tarea estimulante. Basandonos en los resultados, señalamos que los factores de desempeño en los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, guardan estrecha concordancia con el desempeño laboral, según el análisis de Palmar y Valero (2014), en cada organización existe un capital humano cuyos talentos, actitudes y aptitudes están cuidadosamente alineados con las demandas tanto sociales como organizacionales. Este grupo de profesionales se distingue por su alto nivel de compromiso y responsabilidad, demostrando una fuerte vocación de servicio y una conducta regida por la honestidad en todas sus actividades laborales. Estas cualidades no solo contribuyen al

cumplimiento eficiente de sus tareas diarias, sino que también fomentan un ambiente de trabajo ético y productivo. Además, la presencia de estos atributos en el personal es crucial para la construcción de una cultura organizacional sólida que apoye el desarrollo continuo de la empresa y su adaptación a los cambios del mercado, asegurando así su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

Tabla 13

Vínculo organizacional de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

VINCULACION ORGANIZACIONAL		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Mi superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la Institución.	N.º	15	68	11	3	3
	%	15 %	68 %	11 %	3 %	3 %
Mi superior se interesa por el éxito de los colaboradores.	N.º	15	66	13	5	1
	%	15 %	66 %	13 %	5 %	1 %
Mi superior escucha y considera los planteamientos sugeridos	N.º	17	67	12	2	2
	%	17 %	67 %	12 %	2 %	2 %
Mi superior tiene un alto dominio sobre su puesto de trabajo	N.º	14	75	6	2	3
	%	14 %	75 %	6 %	2 %	3 %
Me siento comprometido(a) con el éxito de la Institución	N.º	67	20	4	2	7
	%	67 %	20 %	4 %	2 %	7 %
Me considero factor clave para el éxito de la Institución	N.º	64	20	6	1	9
	%	64 %	20 %	6 %	1 %	9 %
Rechazaría otra oferta de trabajo con condiciones de salario similares, para permanecer en la institución.	N.º	11	63	16	6	4
	%	11 %	63 %	16 %	6 %	4 %
Asumo con responsabilidad las consecuencias negativas de mis acciones.	N.º	66	25	2	0	7
	%	66 %	25 %	2 %	0 %	7 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

En la tabla 13 de vinculación organizacional observamos que de 100 colaboradores el 75 % afirma que su superior tiene un alto dominio sobre su puesto, el 67 % se siente comprometido(a) e identificada con los logros institucionales, que se manifiesta en la lealtad y compromiso para el logro de los objetivos, y un sentido de pertenencia al interesarse en ofrecer un servicio de calidad y el 66 % asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. En relación con los resultados obtenidos, es importante resaltar que la vinculación organizacional se caracteriza por ser un intercambio mutuo entre la entidad y el colaborador, que va más allá de una simple relación contractual, creando un sentido de deber moral.

Rueda et al. (2020) explicaron que esta dinámica se traduce en un profundo sentido de pertenencia por parte de los empleados, quienes a su vez desarrollan sentimientos de agradecimiento y lealtad hacia la organización. Este compromiso emocional y ético no solo refuerza la identidad corporativa entre los miembros del equipo, sino que también motiva a los colaboradores a esforzarse más en sus roles, que contribuye significativamente a los objetivos generales y al éxito de la empresa. Este vínculo fortalecido entre los empleados y la organización puede conducir a una mayor satisfacción laboral, reducción de la rotación de personal y, en última instancia, a una mejora en la eficiencia y productividad organizacional.

Tabla 14

Evaluación de desempeño de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

EVALUACIÓN DESEMPEÑO	DE	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Los supervisores expresan reconocimientos por mis logros.		15	65	15	2	3
		15 %	65 %	15 %	2 %	3 %
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo.		19	73	3	2	3
		19 %	73 %	3 %	2 %	3 %
Los objetivos del trabajo que realizo están claramente definidos		65	24	3	2	6
		65 %	24 %	3 %	2 %	6 %
Cumpro con los objetivos y metas demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.		16	73	8	1	2
		16 %	73 %	8 %	1 %	2 %
Estoy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.		20	70	5	4	1
		20 %	70 %	5 %	4 %	1 %
Realizo mi trabajo sin inconvenientes.		14	62	14	8	2
		14 %	62 %	14 %	8 %	2 %
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo de manera satisfactoria		17	73	5	3	2
		17 %	73 %	5 %	3 %	2 %

Nota: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

En la tabla 14, observamos que de 100 colaboradores, el 73 % cumple con los objetivos y metas manifestando iniciativa en el desempeño de sus funciones en el tiempo oportuno, en concordancia a este resultado se evidencia que el 70 % se siente feliz por los resultados que logra

en su trabajo, también tenemos que el 65 % afirma que sus supervisores expresan reconocimientos. En este contexto, Fernández (2014) indicó que toda iniciativa requiere que el colaborador posea seguridad y confianza en sí mismo, así como un conocimiento profundo del área que representa y del funcionamiento de la institución. Además, destacó la importancia de la motivación y el estímulo por parte de los superiores, factores que están estrechamente relacionados con los resultados obtenidos.

5.3. Contrastación de la hipótesis de investigación

Para la contrastación de las hipótesis en esta investigación, se comenzó con un estudio de normalidad de las variables en cuestión. Para analizar si las puntuaciones obtenidas de las dos variables estudiadas seguían una distribución normal, se utilizó el test de Kolmogórov-Smirnov. Tras confirmar la normalidad, procedimos a establecer la correlación necesaria para evaluar la hipótesis planteada en la investigación, como se detalla a continuación.

Tabla 15
Prueba de Normalidad -Kolmogórov-Smirnov

		Desempeño laboral	Riesgos Psicosociales
N		100	100
Parámetros normales	Media	88,73	69,21
	Desviación estándar	14,800	8,155
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,237	,103
	Positivo	,216	,103
	Negativo	-,237	-,089
Estadístico de prueba		,237	,103
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,011

Interpretación

Dado que el valor de significancia obtenido en la prueba de Kolmogórov-Smirnov para las dos variables estudiadas es menor a 0.05, se concluye que las puntuaciones derivadas de ambas variables no siguen una distribución normal uniforme. Esto implica que la distribución de los datos se desvía significativamente de la distribución normal, lo cual es un aspecto crucial a considerar al seleccionar métodos estadísticos adecuados para el análisis posterior. La no normalidad de las puntuaciones sugiere que técnicas no paramétricas podrían ser más apropiadas

para analizar estos datos, ya que tales métodos no asumen una distribución normal subyacente. Esta observación es esencial para guiar la interpretación de los resultados y la planificación de estrategias de análisis que ajusten mejor a la naturaleza de los datos, asegurando así conclusiones más precisas y confiables.

5.3.1. Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

Ha: Existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Criterio:

Si $p < 0.05$, rechace la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$, acepte la hipótesis nula (H_0)

Cálculo del estadístico Rho de Spearman

Tabla 16

Prueba estadística de Rho de Spearman de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022

			Riesgos psicosociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Correlación de Spearman	1000	-,502*
		Sig. (bilateral)		,039
		N	100	100
Desempeño laboral		Correlación de Spearman	-,502*	1000
		Sig. (bilateral)	,039	
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación. En la tabla N.º 16, observamos que el nivel de significancia es igual a 0,039 menor que 0,05 ($p < 0,05$); entonces se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , en conclusión, existe relación significativa inversa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

5.3.2. Hipótesis específica 1

Existe relación significativa de las exigencias psicológicas con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ho: No existe relación significativa de las exigencias psicológicas y el trabajo activo con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ha: Existe relación significativa de las exigencias psicológicas y el trabajo activo con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Criterio:

Si $p < 0.05$, rechace la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$, acepte la hipótesis nula (H_0)

Cálculo del estadístico Rho de Spearman:

Tabla 17

Prueba estadística de relación de las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

			Exigencias psicológicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Exigencias psicológicas	Correlación de Spearman	1000	-,450*
		Sig. (bilateral)		,017
		N	100	100
	Desempeño laboral	Correlación de Spearman	-,450*	1000
		Sig. (bilateral)	,017	
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación. Dado que la significancia es igual a 0,017 menor que 0,05 ($p < 0,05$); entonces se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , por lo cual se concluye que existe relación significativa inversa entre la dimensión de exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

5.3.3. Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Criterio

Si $p < 0.05$, rechace la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$, acepte la hipótesis nula (H_0)

Cálculo del estadístico Rho de Spearman:

Tabla 18

Prueba estadística de Rho de Spearman del trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	1000 100	,252* 100
	Desempeño laboral	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,252* ,001 100	1000 100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación. En la tabla N.º 18 se obtuvo un nivel de significancia igual a 0,001 menor que $p < 0,05$; entonces aceptamos la H_a y se rechaza la H_0 . Por ello decimos que existe relación

significativa entre la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

5.3.4. Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre el apoyo social y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el apoyo social y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre el apoyo social y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Criterio

Si $p < 0.05$, rechace la hipótesis nula (Ho)

Si $p > 0.05$, acepte la hipótesis nula (Ho)

Cálculo del estadístico Rho de Spearman:

Tabla 19

Prueba estadística de Rho de Spearman de apoyo social y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

			Apoyo social	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Apoyo social	Correlación de Spearman	1000	,230*
		Sig. (bilateral)		,001
		N	100	100
	Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,230*	1000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación. En la tabla N.º 19, se obtuvo un nivel de significancia igual a 0,001 menor que $p < 0,05$; entonces aceptamos la Ha y se rechaza la Ho. Por ello, decimos que existe relación significativa en la dimensión de apoyo social con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

5.3.5. Hipotesis específica 4

Existe una relación significativa entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Criterio:

Si $p < 0.05$, rechace la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$, acepte la hipótesis nula (H_0)

Cálculo del estadístico Rho de Spearman

Tabla 20

Prueba estadística de Rho de Spearman de las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

		Compensaciones	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Compensaciones	Correlación de Spearman	1000	,310*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,310*	1000
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	100	100	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación. En la tabla N.º 20, se obtuvo un nivel de significancia igual a 0,000 menor que $p < 0,05$; entonces aceptamos la H_a y se rechaza la H_0 , Por ello decimos que existe relación significativa en la dimensión de compensaciones con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

5.3.6. Hipótesis específica 5

Existe una relación significativa entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Criterio

Si $p < 0.05$, rechace la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$, acepte la hipótesis nula (H_0)

Cálculo del estadístico Rho de Spearman

Tabla 21

Prueba estadística de Rho de Spearman de la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

		Doble presencia	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Doble presencia	Correlación de Spearman	1000
		Sig. (bilateral)	-,350*
		N	100
	Desempeño laboral	Correlación de Spearman	-,350*
		Sig. (bilateral)	1000
		N	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación. En la tabla N.º 21 se obtuvo una significancia igual a 0,000 menor que 0,05 ($p < 0,05$); entonces se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , entonces en conclusión existe relación significativa inversa en la dimensión de doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

5.4. Discusión de resultados

Luego de la descripción de los resultados, continuaremos con su análisis y discusión en relación a los antecedentes.

En relación con la investigación que se llevó a cabo con los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, se planteó como objetivo general “determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral”, y se obtuvo una correlación cuya significancia es igual a 0,039 menor que 0,05 ($p < 0,05$); entonces se acepta la H_a y se rechaza la H_o , por lo tanto si existe relación significativa entre ambas variables, el cuál fue analizado con el estadístico Rho de Spearman. (Véase la tabla 16).

En el estudio realizado por Oseda et al (2021) investigó las mismas variables, cuyo objetivo también fue determinar la relación entre ambas, y concluyó que si existe una correlación directa muy fuerte ($\rho=0,916$) y altamente significativa ($p\text{-valor: } 0,000 < 0,010$), cuyos resultados respaldan los nuestros. Por otro lado, cabe destacar que esta investigación así como la nuestra se sustentan en teorías que no solo respaldan los resultados, sino que explican su importancia de sustentarlo sobre la base de ello; es así que se considera importante la “Teoría de Herzberg” que se fundamenta principalmente en la motivación y que guarda relación directa con las dimensiones analizadas de ambas variables.

Otra investigación que consideramos importante es la de Pozo (2018), quien también tuvo como variables los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, relacionado con la rotación del personal, aplicó el cuestionario ISTAS 21, y concluyó que los riesgos psicosociales se manifiestan en distintas intensidades según la naturaleza de la organización, y su presencia puede incidir de manera determinante en la rotación del personal, así como en su rendimiento laboral, tanto a nivel físico como psicológico.

Por lo tanto como lo señaló Gutiérrez (2019), conocer estos riesgos psicosociales es importante, pues ayuda a tener un panorama global en los diferentes contextos y situaciones laborales, facilitando la identificación de factores de protección y riesgo para la salud física, mental y social del individuo, grupo u organización.

Crespo (2021), en su investigación, analizó los factores de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, y llega a la conclusión de que existe relación entre ambas variables y que además influyen en la efectividad de las tareas encomendadas y en este estudio trasladamos el resultado que se relaciona con el cumplimiento de metas y objetivos, donde el 73 % está de acuerdo al afirmar que si cumple con estas actividades, un número importante que merece ser reconocido, pues mucho tiene que ver la iniciativa, el tipo de liderazgo que los superiores ejercen en ellos y las estrategias implementadas para su cumplimiento.

En la investigación de Valdez (2018), también encontramos el estudio de las mismas variables, pero lo interesante es que la determinación de los “riesgos psicosociales” servirá para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores a través de propuestas de intervención. Como resultado se logró identificar los factores de riesgo y que no existe una gestión de intervención, este estudio contrastando con nuestros resultados, amplían un panorama no solo de análisis, sino también de intervención e implementación de nuevas estrategias que refuercen los resultados favorables y reviertan los desfavorables.

En el estudio de Ungaro y Quispe (2021), podemos ver las variables de estudio de riesgos psicosociales y clima organizacional cuyos resultados manifiestan que existe una correlación significativa entre ambas y contrastando con nuestros resultados lo consideramos importante pues en la dimensión de factores de desempeño, los indicadores propuestos tienen considerable relación con el clima organizacional y reflejan que en la entidad financiera MiBanco, zona Puno, existe una buena comunicación entre todos los miembros, pues el 69 % de los colaboradores están de acuerdo con ello y, como lo señalaron Robbins y Judge (2009), una comunicación debe incluir transferencia y comprensión de las ideas.

Basándonos en los resultados obtenidos, podemos confirmar que existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores. Este hallazgo está en consonancia con el análisis realizado por Palmar y Valero (2014), quienes destacaron que en todas las organizaciones, el capital humano está dotado de talentos, actitudes y aptitudes que se ajustan a las exigencias tanto sociales como organizacionales. Estos profesionales

no solo cumplen con sus responsabilidades sino que también demuestran un alto nivel de compromiso, responsabilidad, vocación de servicio y honestidad en sus funciones. Estas cualidades contribuyen directamente a un ambiente de trabajo positivo y productivo, lo que a su vez influye favorablemente en el rendimiento global de la organización. Este vínculo entre los atributos individuales de los colaboradores y el éxito organizacional subrayó la importancia de fomentar y desarrollar continuamente estas características dentro de la fuerza laboral para potenciar el crecimiento y la eficacia organizacional.

Entre las dimensiones analizadas, destacamos el “trabajo activo y desarrollo de habilidades”. Los resultados corroboran la afirmación de SENA (2011) sobre cómo el desarrollo de habilidades contribuye al perfeccionamiento profesional y al desarrollo efectivo de competencias a nivel individual, organizacional y social. Esta dimensión es crucial para alcanzar un desarrollo eficiente que potencie la capacidad resolutive, creativa e innovadora de los colaboradores. Se sugiere que esta dimensión debería ser una prioridad en la gestión de recursos humanos para maximizar el potencial del capital humano.

En cuanto a la dimensión de vinculación organizacional, observamos que el 67 % de los colaboradores se sienten comprometidos con el éxito de la institución. Este alto nivel de compromiso es una consecuencia directa del apoyo que los superiores proporcionan a los colaboradores en la entidad financiera MiBanco, zona Puno. Gibson et al. (2011) destacaron la importancia del respaldo emocional, que demuestra preocupación y confianza; el respaldo informativo, que se refirió a la orientación y sugerencias que los superiores ofrecen; y el respaldo de evaluación, que incluye retroalimentación continua, capacitación e inducción, elementos fundamentales en el fomento de un ambiente laboral positivo y productivo.

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022, con una significancia igual a 0,039, menor que 0,05 ($p < 0,05$); por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la H_o , entonces existe una relación significativa entre ambas variables, interpretando que existe una correlación negativa moderada, indicando que los riesgos psicosociales guardan relación inversa con el desempeño laboral de los colaboradores.
2. Con relación a la primera hipótesis, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se determina que el nivel de significancia es 0,017 menor que 0,05 ($p < 0,05$); se tiende a aceptar la H_a y de rechazar la H_o , por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022, interpretando que existe una correlación negativa moderada, indicando que las exigencias psicológicas guardan una relación inversa con el desempeño laboral de los colaboradores.
3. Con relación a la segunda hipótesis a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se concluye que el nivel de significancia es 0,001 menor que 0,05 ($p < 0,05$); se acepta la H_a , mientras que se rechaza H_o ; en conclusión, observamos que sí existe relación significativa entre la dimensión trabajo activo y desarrollo de actividades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022, interpretando que existe una correlación positiva baja, indicando que el trabajo activo y desarrollo de actividades guardan una baja relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores.
4. Con relación a la tercera hipótesis a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se determina que el nivel de significancia es 0,001 menor que 0,05 ($p < 0,05$); se tiende a aceptar la H_a y de rechazar la H_o , por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión apoyo social y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022, interpretando que

existe una correlación positiva baja, indicando que el apoyo social guarda una baja relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores.

5. Con relación a la cuarta hipótesis a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se determina que el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 ($p < 0,05$); se tiende a aceptar la H_a y de rechazar la H_o , por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022, interpretando que existe una correlación positiva baja, indicando que las compensaciones guarda una baja relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores.
6. Con relación a la quinta hipótesis a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se determina que el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 ($p < 0,05$); se tiende a aceptar la H_a y de rechazar la H_o , por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022, interpretando que existe una correlación negativa baja, indicando que la doble presencia guarda una baja relación inversa con el desempeño laboral de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

1. Al área de Recursos Humanos de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, se recomienda enfatizar su atención en las exigencias psicológicas, implementado estrategias como el *mindfulness* que permitirá recuperar el equilibrio interno del cuerpo, mente y espíritu de los colaboradores. Por otro lado, es importante realizar permanentes coordinaciones con profesionales de psicología para que puedan ofrecer de manera periódica sus servicios que contribuya con el bienestar emocional y propongan herramientas útiles para afrontar situaciones que generen estrés.
2. Al jefe de Banca de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, se recomienda coordinar capacitaciones, cuyos temas surjan de las necesidades citadas por los colaboradores, basados en la realidad cultural, geográfica y acorde a las funciones de manera particular, pues la capacitación y preparación constante busca la mejora profesional y, por lo tanto, debe ser pertinente y eficaz. Por otro lado, es necesario implementar estrategias de gestión laboral como el *empowerment* empresarial para fortalecer el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas de los colaboradores y acrecentar la motivación, compromiso y sentido de pertenencia.
3. Al gerente general de la entidad financiera MiBanco, se exhorta realizar entrevistas individualizadas en las diferentes áreas, para que los colaboradores expresen de manera directa sus necesidades dentro de la organización con la finalidad de corregir las deficiencias o debilidades individuales y del equipo de trabajo para optimizar el desempeño laboral.
4. Al área de Recursos Humanos de la entidad financiera MiBanco, se sugiere implementar en su política de compensaciones el salario emocional, considerando por ejemplo reconocimientos al mejor colaborador del mes, emitiendo cartas o resoluciones de felicitación, flexibilidad en horarios de acuerdo con necesidades específicas. Por otro lado, es necesario mantener un ambiente agradable con todas las condiciones de

seguridad, garantizando un espacio armónico y saludable.

5. Al área de Recursos Humanos de la entidad financiera MiBanco, se recomienda flexibilizar horarios para las madres de acuerdo con necesidades específicas que tengan relación con los cuidados y atención de sus menores hijos. Por otro lado es de gran importancia implementar un ambiente lactario de tal forma contribuir con el bienestar físico y emocional de las colaboradoras cumplen un rol importante como la maternidad de manera responsable y saludable.
6. A la Universidad Continental se recomienda extender la ejecución de este tipo de investigaciones que definitivamente aportan de forma significativa con la mejora de un sistema educativo, organizacional y social que se encuentra en constantes cambios debido a la globalización y requiere de científicos con capacidad investigativa que brinden alternativas transformadoras y retadoras ante problemáticas similares a la expuesta, en los diferentes sectores a nivel local, nacional e internacional.

REFERENCIAS

- Barzola, R. y Zuñiga, J. (2019). *Factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral en la Empresa Inversiones V & P Sac -Chorrillos 2019*. Tesis de Licenciatura, Repositorio Institucional. Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/652>
- Carrasco S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* Novena Edición. Editorial McGrawHill. <https://fddocuments.in/document/chiavenato-administracion-de-recursos-humanos-2011pdf.html?page=7>
- Crespo, C. (2021). *Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Pambaflor S.A.* Tesis de Licenciatura. Repositorio Institucional. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32427>
- ESAN (2019). *Portal de negocios de ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-diferenciar-los-objetivos-de-las-metas>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13–26.
- Gutiérrez, P. (2019). *La importancia de medir los factores psicosociales en el lugar trabajo*. Comunicación Interna. <https://ucsc.cl/medios-ucsc/noticias/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>
- Huilcapi, M., Castro, G. y Jacome, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311–333. HYPERLINK "<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/5889721>" \t "_new" <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/5889721>
- ISTAS. (2003). *Exceso de exigencias psicológicas*. <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/quienes-somos>
- López, J. (1998). *Procesos de investigación*. Primera Edición. Editorial Panapo. aracas, Venezuela.
- Maldonado, B. (2017). *El rol del docente como favorecedor del desarrollo de la autonomía en los niños de tres años de una I. E. de Miraflores*. Tesis de Licenciatura. Repositorio Institucional. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8914>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 1–262. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moriano, J., Molero, F., y Lévy, J. (2011). *Liderazgo auténtico. Concepto y validación del Cuestionario ALQ España*. Psicothema.

- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Ceil Conicet.
[https://www.cytod.org/sites/default/files/Los %20riesgos %20psicosociales %20en %20el %20trabajo.pdf](https://www.cytod.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf)
- Oseda, D., Gutiérrez, S., Oseda, M., y Carruitero, N. (2021). Factores de riesgo psicológico-social y desempeño laboral en los doctorandos de educación de una universidad. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(17). 93–107.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.161>
- Organización Mundial Del Turismo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. oficina internacional del trabajo. Ginebra, Suiza.
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Pando, M. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4), 365-371.
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400008#:~:text=Conforme %20el %20Comit %C3 %A9 %20Mixto %20OIT,lo %20cual %20a %20trav %C3 %A9s %20de](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400008#:~:text=Conforme%20el%20Comit%C3%A9%20Mixto%20OIT,lo%20cual%20a%20trav%C3%A9s%20de)
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la Empresa Revestisa Cía. Ltda., de la Ciudad de Quito*. Tesis de Maestría. Repositorio Institucional. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Ramos, C. (2022). *Factores de riesgos psicosociales que se relacionan con la insatisfacción laboral de trabajadores de una institución pública*. Tesis de Licenciatura, Repositorio Institucional. Universidad Privada Del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29815>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera Edición. Pearson Educación.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 82, 1-26.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Salvador, J. (2019). *Compromiso organizacional y riesgos psicosociales*. *Revista San Gregorio*, 1(35). <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Sánchez, C. (2017). *Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia*. Seminario de Grado. Repositorio Institucional. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/16312>
- Summers, R. (2017). La estabilidad laboral y la rigidez laboral. *Review of Global Management*, 3(1), 32–35.
- Ungaro, A. y Quispe, S. (2021). *Riesgos psicosociales y su relación con el clima organizacional de la agencia de Seguridad Escorpión Juliaca, 2020*. Tesis De Licenciatura. Repositorio Institucional. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61727>
- Valdez, K.. (2018). *Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la Empresa Algagicorp S.A*. Tesis de Licenciatura, Repositorio Institucional.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11528>

Vallejos, D. (2022). *Riesgos psicosociales y desempeño laboral en el personal de enfermería del centro de salud de Santa Cruz*. Tesis de Maestría. Repositorio Institucional. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85055>

ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES

N°	Actividades	Año -2022											
		Setiembre		Octubre				Noviembre				Diciembre	
		Sem1	Sem2	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2
1	Matriz de consistencia	X											
2	Planteamiento del problema, objetivos y justificación.	X	X	X									
3	Elaboración del marco teórico.			X	X								
4	Formulación de hipótesis y marco metodológico.				X								
5	Elaboración del instrumento				X	X							
6	Recolección de datos					X	X						
7	Tratamiento de datos.					X	X						
8	Análisis de resultados							X	X				
9	Formulación de conclusiones y discusión								X	X			
10	Designación de jurados										X		
11	Levantamiento de observaciones											X	
12	Presentación y sustentación de informe												X

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	
PG: ¿Cuál es la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?		OG: Determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.	
Problemas específicos		Objetivos específicos	
1	Pe1: ¿Cuál es la relación entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?	Oe1: Establecer la relación entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.	
2	Pe2: ¿Cuál es la relación entre el trabajo activo y desarrollo con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?	Oe2: Establecer la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.	
3	Pe3: ¿Cuál es la relación entre el apoyo social de la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?	Oe3: Establecer la relación entre el apoyo social de la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.	
4	Pe4: ¿Cuál es la relación entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?	Oe4: Establecer la relación entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.	
5	Pe5: ¿Cuál es la relación entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022?	Oe5: Establecer la relación entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.	
DISEÑO METODOLÓGICO			
MUESTRA	Técnica o tipo de muestreo	Técnicas de recolección de datos	Instrumentos de recolección de datos
100 colaboradores de la entidad financiera Mibanco, zona Puno.	La muestra de estudio en la presente investigación corresponde al total de la población, siendo esta una muestra censal por decisión del investigador.	La técnica aplicada será la encuesta	Los instrumentos aplicados en esta investigación son el cuestionario de riesgos psicosociales SUSESO ISTAS 21, versión breve y el cuestionario de escala Likert.
HIPOTESIS		VARIABLE	
Hipótesis general		Variable independiente. Riesgos Psicosociales	Indicadores
HG: Existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno.		Exigencias psicológicas	Cumplimiento de horarios
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Trabajo bajo presión
			Influencia laboral
			Autonomía e iniciativa

	Apoyo social en la empresa	Liderazgo
		Trabajo en equipo
	Compensaciones	Estabilidad laboral
		Incentivos laborales
	Doble presencia	Preocupación familiar y laboral
Hipótesis específicas	Variable Dependiente. Desempeño laboral	Indicadores
He1: Existe una relación significativa entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.		Motivación
	Factores de desempeño	
He2: Existe una relación significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.		Comunicación
He3: Existe una relación significativa entre el apoyo social de la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.		Lealtad
	Vinculación organizacional	
He4: Existe una relación significativa entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.		Compromiso
He5: Existe una relación significativa entre la doble presencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.		Logro de metas y objetivos
	Evaluación de desempeño	Satisfacción laboral
Bibliografía de sustento para la justificación y delimitación del problema	Bibliografía de sustento usada para el diseño Metodológico	
OIT (1984). <i>Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.</i>	Carrasco S. (2019). <i>Metodología De La Investigacion Cientifica.</i> Pautas Metodológicas Para Diseñar y Elaborar El Proyecto De Investigación.	
Pando, M. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. <i>S Cielo Perú.</i>	Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación.</i> Sexta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores.	

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, zona Puno, 2022.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por los estudiantes **Marvelit Yazul Hallasi Ancori y Yosseth Duverly Remond Flores**, de la Universidad Continental, Facultad de Humanidades, de la Escuela Académico Profesional de Psicología. El objetivo de la investigación es Determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno, 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de un cuestionario tipo Likert y un cuestionario ISTAS 21. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo, mediante un formato virtual, cuyas respuestas se grabarán automáticamente en el sistema de recolección.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proceso en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el llenado le parece incómodas o poco comprensivas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a los investigadores.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los estudiantes Marvelit Yazul Hallasi Ancori y Yosseth Duverly Remond Flores. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es Determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, zona Puno.

Me han indicado también que tendré que responder 02 cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 4 Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 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.

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

A. Datos demográficos

1. Sexo

- Hombre
 Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- Menos de 26 años
 Entre 26 y 35 años
 Entre 36 y 45 años
 Entre 46 y 55 años
 Más de 55 años

Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

1		
2		
3		
4		

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)

1		
2		
3		
4		

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1		
2		
3		
4		

II. Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domesticas y familiares?					
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.)					

ANEXO 5 CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT

Estimado colaborador(a) de la entidad financiera MiBanco, zona Puno.

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo: Determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad Financiera zona Puno, 2022.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una (X) de acuerdo con lo que considere conveniente.

VARIABLE Y :DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: FACTORES DE DESEMPEÑO	TED1	ED2	NDA NEDA 3	DA4	TDA5	5
INDICADOR: MOTIVACIÓN						
01	Cumplir con mis actividades laborales es una tarea estimulante.					
02	Mi puesto de trabajo y las labores que realizo me permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional.					
03	Las labores que realizo satisfacen las expectativas de mis superiores.					
INDICADOR: COMUNICACIÓN						
04	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
05	Informo y consulto oportunamente al superior sobre cambios que me afecten directamente.					
06	Considero que los medios de comunicación utilizados en la Institución son efectivos.					
07	Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.					
DIMENSIÓN: VINCULACIÓN ORGANIZACIONAL	TED1	ED2	NDA NEDA 3	DA4	TDA5	5
INDICADOR: REPRESENTACIÓN Y RESPALDO						
08	Mi superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la Institución.					
09	Mi superior se interesa por el éxito de los colaboradores.					
110	Mi superior escucha y considera los planteamientos sugeridos					
111	Mi superior tiene un alto dominio sobre su puesto de trabajo					
INDICADOR: LEALTAD Y COMPROMISO						
112	Me siento comprometido(a) con el éxito de la Institución					

113	Me considero factor clave para el éxito de la Institución					
114	Rechazaría otra oferta de trabajo con condiciones de salario similares, para permanecer en la institución.					
115	Asumo con responsabilidad las consecuencias negativas de mis acciones.					
	DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	TED1	ED2	NDA NEDA 3	DA4	TDA5 5
	INDICADOR: LOGRO DE METAS Y OBJETIVOS					
116	Los supervisores expresan reconocimientos por mis logros.					
117	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo.					
118	Los objetivos del trabajo que realizo están claramente definidos.					
219	Cumplo con los objetivos y metas demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.					
	INDICADOR: SATISFACCIÓN LABORAL.					
220	Estoy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
221	Realizo mi trabajo sin inconvenientes.					
222	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo de manera satisfactoria					

VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS

SIGLAS	VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA
TED	Totalmente en desacuerdo	1
ED	En desacuerdo	2
NDA-NEDA	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	3
DA	De acuerdo	4
TDA	Totalmente de acuerdo	5

Gracias por su colaboración.