



**Escuela de Postgrado**

# **TESIS**

**SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU IMPLICANCIA EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA “LÍDER  
INVERSIONES Y PROYECTOS S.A.” LIMA, 2014**

Presentado por:

Bach. JOSÉ FRANCISCO ROZAS WETT

Para optar el grado académico de  
Maestro en Administración y Dirección de Empresas

LIMA – PERÚ  
2015

***Dedicatoria***

A mis padres Justo y Marina por haberme enseñado el valor del trabajo.

***Agradecimiento***

A Dios permitirme conocer el amor a la familia.

***Reconocimiento***

A mi esposa Mirtha por ser la  
compañera ideal.

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar si la seguridad y salud en el trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” de la ciudad de Lima en el año 2014, para poder lograr realizar un estudio concienzudo y objetivo se tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica o pura, de nivel descriptivo y explicativo, el método empleado fue hipotético deductivo de un estudio sin intervención no experimental de tipo transversal o transeccional. La muestra estuvo conformada por 93 trabajadores de la Empresa Líder Inversiones y Proyectos S.A. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, conteniendo con 20 preguntas de tipo abierta de tipo Likert. Para el análisis de los resultados se apoyó en la estadística analítica y descriptiva. Donde el 77% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 14% señalaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 9% indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando de esta forma al 100% de la muestra estuvieron de acuerdo en que la seguridad y la salud en el trabajo deben ser tomados con importancia predominante para que el personal pueda desarrollar su máximo potencial sabiendo que el respaldo de la seguridad es efectivo.

Palabras clave: Seguridad y salud en el trabajo, desempeño laboral, empresas constructoras.

## **ABSTRACT**

The overall objective of this research was to determine whether the safety and health at work have implication on job performance in construction "Leader Investment and Projects SA" of the city of Lima in 2014, in order to achieve conduct a thorough study objective and quantitative approach, with a type of basic or pure research, descriptive and explanatory level, had the hypothetical deductive method used was a non-experimental study without intervention or transverse transectional. The sample consisted of 93 workers of the company Investment and Projects SA Leader For data collection the survey technique was used, containing 20 open questions Likert type. For analysis of the results it was based on analytical and descriptive statistics. Where 77% of respondents said yes, while 14% said they disagreed with the majority and 9% said they did not know, no opinion on the matter, thus reaching 100% of the sample were agree that the safety and health at work should be taken with predominant importance for staff to develop their full potential knowing that the support of the security is effective.

Keywords: Health and safety at work, work performance, construction companies.

## ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
INTRODUCCIÓN	ix
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	01
1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Delimitación de la investigación	03
1.2.1 Delimitación espacial	03
1.2.2 Delimitación temporal	03
1.2.3 Delimitación social	03
1.2.4 Delimitación conceptual	03
1.3. Problema de investigación	04
1.3.1 Problema principal	04
1.3.2 Problemas secundarios	04
1.4. Objetivos de la investigación	04
1.4.1 Objetivo general	04
1.4.2 Objetivos específicos	05
1.5. Hipótesis de la investigación	05
1.5.1 Hipótesis general	05
1.5.2 Hipótesis secundarias	05
1.5.3 Identificación y clasificación de variables e indicadores	06
1.6 Metodología de la investigación	09
1.6.1 Tipo y nivel de investigación	09
- Tipo de Investigación	09

- Nivel de Investigación	09
1.6.2 Método y diseño de la investigación	09
- Método de la investigación	09
- Diseño de la investigación	09
1.6.3 Población y muestra de la investigación	10
- Población	10
- Muestra	10
1.6.4 Técnicas e instrumentos de la investigación	11
- Técnicas	11
- Instrumentos	11
1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	11
- Justificación	11
- Importancia	12
- Limitaciones de	12
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	13
2.1 Antecedentes de la investigación	13
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Seguridad y salud en el trabajo	17
2.2.2 Desempeño laboral	34
2.3 Definición de términos básicos	57
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	60
3.1 Análisis de datos	61
3.2 Prueba de hipótesis	81
3.3 Conclusiones	88
3.4 Recomendaciones	90
3.5 Fuentes de información	91
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	100
2. Encuesta	102
3. Validación del instrumento	106

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, tiene el propósito de analizar la problemática de la seguridad y salud en el trabajo y su implicancia en desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014. Desde hace más de una década el sector construcción ha crecido significativamente, siendo que en el Perú las regulaciones concernientes a la seguridad no habían sido consideradas como prioridad para estas empresas, sin embargo con la globalización y la firma de convenios internacionales este inconveniente ha venido disminuyendo en beneficio de los trabajadores.

Si bien el sector construcción muestra deficiencia en la aplicación de la seguridad en las obras de construcción, debido a la falta de interés de los mismos operarios y a su vez al incumplimiento por parte de los empleadores de implementar procedimientos aceptados como seguros, por normas internacionales y nacionales de seguridad durante la construcción y otros reglamentos referentes a temas de seguridad y salud; así mismo la falta de implementación de un sistema de control real de la gestión en seguridad y salud ocupacional en empresas del rubro construcción, determinan la necesidad de ahondar en el tema. Es evidente que la seguridad en la inspección de la confección de planos que den la seguridad del caso a las edificaciones y a los métodos empleados para este fin.

La importancia que se brinda a la capacitación y a la prevención son determinantes para lograr obtener cero siniestralidades, de manera que el personal que trabaja en construcción pueda sentirse más seguro y desempeñar mejor sus funciones. A la par de que esta seguridad no es individual, pues cada trabajador representa una familia; de manera que sea directa o indirectamente se trata de analizar un problema social.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.4. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En el mundo la construcción es uno de los sectores más importantes y dinámicos por su estrecha vinculación con la creación de infraestructura básica como: puentes, carreteras, puertos, vías férreas, plantas de energía eléctrica, hidroeléctrica y termoeléctrica, así como sus correspondientes líneas de transmisión y distribución, presas, obras de irrigación, construcciones industriales y comerciales, instalaciones telefónicas y telegráficas, perforación de pozos, plantas petroquímicas e instalaciones de refinación y obras de edificación no residencial, entre otras. La satisfacción de necesidades humanas, entre las que destacan servicios de suministro de agua potable, instalaciones de saneamiento, drenaje, pavimentación, obras de vivienda, hospitales y escuelas. El fuerte impacto multiplicador, que genera en las diversas ramas industriales de la economía de un país. Los factores anteriores hacen de la industria de la construcción el eje

fundamental para el logro de objetivos económicos y sociales, así como el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad.

De acuerdo con Global Construction Perspectives y Oxford Economics (2009), el valor total del valor agregado de la construcción alcanzó cerca de US\$7,5 trillones en 2009, equivalente al 13,4% del PIB mundial. Se destaca que las tres principales economías EE.UU., China y Japón fueron responsables del 39% de la demanda global. En el ranking mundial de la construcción, los países europeos también ocupan una posición destacada, principalmente cuando se considera su avanzado nivel de urbanización. Con relación a los países latinoamericanos, se constata que México y Brasil fueron responsables conjuntamente del 52% del valor agregado de la construcción en América Latina en 2009. En seguida aparecen en el ranking de mayores mercados Argentina, Venezuela, Colombia, Chile y Perú.

En el Perú el sector construcción registrará este año una expansión superior al 8%, consolidándose como una de las principales fuentes de empleo en el país, y recuperará su posición entre los más importantes dinamizadores de la economía. La mayor demanda se concentrará en el segmento C, cuyo potencial de crecimiento resulta elevado en relación con los segmentos A y B, donde la tasa de crecimiento es constante (Balarezo, 2015).

La implementación de parte de las empresas, sean privadas o públicas, de desarrollar políticas de seguridad e higiene en obras de construcción constituye una herramienta que ayuda a disminuir los índices de siniestralidad, controla y evita los riesgos mediante la identificación de los peligros existentes en cada etapa de la obra. Trabajar en la prevención y no en la reparación de los daños mediante normas y prácticas de trabajo seguro mejoran el ambiente laboral y la calidad de vida del trabajador. La disminución de los índices de siniestralidad constituye uno de los primeros aspectos a tener en cuenta cuando hablamos de certificaciones de calidad.

El trabajador que está capacitado y posee sus herramientas de trabajo en condiciones, mejora la calidad del producto terminado aumentando también su propia valoración y autoestima.

## **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El presente trabajo se desarrolló en la ciudad de Lima, lugar donde queda ubicada la empresa Líder Inversiones y Proyectos SA..

### **1.2.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Por la forma como ha sido estructurado el presente estudio se llevó a cabo entre enero y julio del 2015.

### **1.2.3 DELIMITACIÓN SOCIAL**

Por la forma en que fue planteada la investigación se aplicó el instrumento a 93 trabajadores de la Empresa Líder Inversiones y Proyectos S.A.

### **1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

**Seguridad y salud en el trabajo.-** Esta actividad de trabajo puede ocasionar también efectos no deseados sobre la salud de los trabajadores, ya sea por la pérdida o ausencia de trabajo (ya que la precariedad del mercado laboral y el paro pueden suponer un importante problema para la salud, con repercusiones individuales, familiares o sociales) o por las condiciones en que el trabajo se realiza.

**Desempeño laboral.-** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

## **1.6. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿De qué manera la seguridad y salud en el trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?

### **1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS**

- a. ¿En qué  
medida el control de riesgos tienen implicancia en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?
  
- b. ¿Cómo  
los exámenes médicos obligatorios tienen implicancia en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?
  
- c. ¿En qué  
medida la evaluación del impacto tienen implicancia en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?

## **1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar si la seguridad y salud en el trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Establecer si el control de riesgos tienen implicancia en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.
- b. Analizar si los exámenes médicos obligatorios tienen implicancia en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.
- c. Determinar si la evaluación del impacto tiene implicancia en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

### **1.8. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL**

La seguridad y salud en el trabajo tendrían implicancia significativa en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014

### 1.5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

a. El control de riesgos tendría implicancia significativa en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

b. Los exámenes médicos obligatorios tendrían implicancia significativa en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

c. La evaluación del impacto tendría implicancia significativa en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

### 1.5.3 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE X: Seguridad y salud en el trabajo.-**

Esta actividad de trabajo puede ocasionar también efectos no deseados sobre la salud de los trabajadores, ya sea por la pérdida o ausencia de trabajo (ya que la precariedad del mercado laboral y el paro pueden suponer un importante problema para la salud.

INDICADORES
-------------

X1: Control de riesgos X2: Exámenes médicos obligatorios X3: Evaluación del impacto
---

**VARIABLE DEPENDIENTE Y: Desempeño laboral.-** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

INDICADORES
Y1: Satisfacción del trabajo
Y2: Autoestima
Y3: Trabajo en equipo

### DEFINICIÓN OPERACIONAL

VARIABLES E INDICADORES	ITEMS
X1.- Control de riesgos	1. ¿Por intermedio del control de riesgos se toma decisiones? 2. ¿El control de riesgos permite reducir los riesgos? 3. ¿El control de riesgos permite implantar medidas correctivas?
X2.- Examen médicos obligatorios	4.- ¿El examen médico obligatorio se realiza cuando aún el trabajador está laborando en la empresa? 5.- ¿El examen médico obligatorio mide la eficiencia de las medidas preventivas?

X3.- Evaluación del impacto	<p>6.- ¿La evaluación del impacto se realiza con la finalidad de conocer la adecuación de las instalaciones?</p> <p>7.- ¿La evaluación del impacto permite conocer las técnicas de estándares?</p>
X: Seguridad y salud en el trabajo	<p>8.- ¿La seguridad y salud en el trabajo suele ocasionar efectos no deseados?</p> <p>9.- ¿La seguridad y salud en el trabajo permite conocer sobre las condiciones del trabajo?</p> <p>10.- ¿La seguridad y salud en el trabajo vela por la salud del personal?</p>
Y1.- Satisfacción del trabajo	<p>11.- ¿La satisfacción del trabajo es la percepción del trabajador?</p> <p>12.- ¿La satisfacción del trabajo ayudan al gerente a tomar decisiones?</p> <p>13.- ¿La satisfacción del trabajo es un comportamiento que tiene efecto la salud del trabajador?</p>
Y2.- Autoestima	<p>14.- ¿La autoestima del trabajador es clave para alcanzar sus objetivos?</p> <p>15.- ¿La autoestima permite que el trabajador manifieste sus inquietudes con respecto a la seguridad y salud en el trabajo?</p>
Y3.- Trabajo en equipo	<p>16.- ¿El trabajo en equipo es importante para lograr los objetivos?</p> <p>17.- ¿El trabajo en equipo permite mejorar el servicio que se presta?</p>

Y: Desempeño laboral	<p>18.- ¿El desempeño laboral influye en el ánimo del trabajador?</p> <p>19.- ¿El desempeño laboral exige idoneidad en su rendimiento?</p> <p>20.- ¿El desempeño laboral permite demostrar el rendimiento del trabajador?</p>
----------------------	---

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Por el tipo de investigación, el presente estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como: básico o puro, pues buscará establecer una serie de proposiciones coherentes sobre el fenómeno de estudio.

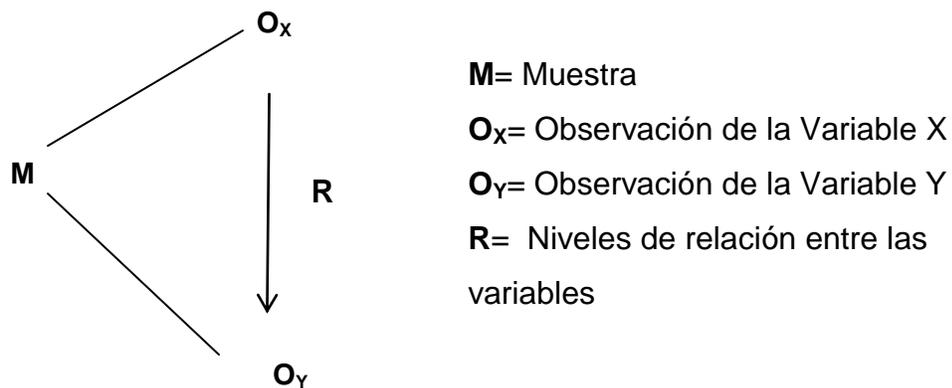
**NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** La presente investigación fue de nivel descriptivo y explicativo, porque trató de informar el estado actual de los fenómenos en estudio, de hechos o sucesos ya producidos, de cuyos objetivos propuestos se podrá indicar los rasgos más saltantes y diferenciarlos, describiéndolos minuciosamente.

### 1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN:** El método del presente trabajo de investigación fue hipotético deductivo, que consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en

comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas (Cegarra, 2004).

**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:** La investigación respondió a un diseño de estudio descriptivo, con sistemas de medición, perteneciente a la clase de diseño de un estudio sin intervención. También se le conoce como un diseño no experimental de tipo transversal o transeccional ya que tiene como propósito describir las variables y analizar la incidencia y los niveles de relación entre las variables en un momento dado.



### 1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

**POBLACIÓN:** Estuvo conformada por 123 trabajadores de la Empresa Líder Inversiones y Proyectos S.A.

**MUESTRA:** Para determinar el tamaño de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Dónde:

**Z** = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza

**P** = Trabajadores de la Empresa Líder Inversiones y Proyectos S.A. que no están de acuerdo con la seguridad y salud en el trabajo (Se asume  $P = 0.5$ )

**Q** = Trabajadores de la Empresa Líder Inversiones y Proyectos S.A. que están de acuerdo con la seguridad y salud en el trabajo (Se asume  $Q = 0.5$ )

**e** = Margen de error

**N** = Tamaño de la muestra.

**n** = Tamaño óptimo de la muestra

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error la muestra a seleccionar fue:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (123)}{(0.05)^2 (123-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$n = 93$  trabajadores de la Empresa Líder Inversiones y Proyectos S.A.

#### 1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

**TÉCNICAS:** La técnica empleada fue la encuesta, que puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población (Zapata, 2005).

**INSTRUMENTO:** El instrumento empleado fue el formulario de encuesta, que se definen como los documentos impresos, organizados de manera que faciliten la obtención de datos sobre las variables que se estudian para respuesta al problema de

investigación, por medio de preguntas estructuradas (cerradas), preguntas no estructuradas (abiertas), escalas Likert u otras (Borda, Tuesta y Navarro, 2009).

### **1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

**JUSTIFICACIÓN:** La presente investigación se justificó porque permitirá conocer el rol que ocupa la seguridad y salud en el trabajo como mecanismo en la búsqueda de satisfacción personal de las personas que laboran en el sector construcción, se tiene como contexto actual la gran demanda de viviendas y edificaciones comerciales, donde el personal que realiza labores en estas empresas buscan maximizar sus beneficios en un ambiente de seguridad económica y personal, de allí que los factores seguridad y salud se encuentren entrelazados profundamente con el desempeño que logra desarrollar cada uno de sus trabajadores; se buscará encontrar la manera de que se asocie el bienestar con la seguridad.

**IMPORTANCIA:** La presente investigación presenta su importancia para que se pueda aplicar el método científico durante todas las etapas de la investigación propiamente dicha; asimismo, para lograr obtener resultados de manera objetiva se empleara como auxiliares de la investigación a la estadística descriptiva y a la estadística analítica. El análisis se llevará a cabo mediante el programa informático excell y spss. Los resultados servirán como futuras fuentes en investigaciones que traten del tema en cuestión.

**LIMITACIONES.** El presente trabajo de investigación no presentó mayores limitaciones en el desarrollo de su proceso.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Terán (2012) en su trabajo llegó con el objetivo fundamental de desarrollar un Modelo de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se podrá conseguir una actuación más eficaz en el campo de la prevención, a través de un proceso de mejora continua. De este modo las empresas pueden valerse además, de una importante herramienta para cumplir los requisitos establecidos por la legislación vigente. La implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional contribuye con la mejora continua de la organización a través de la integración de la prevención en todos los niveles

jerárquicos de la empresa y la utilización de herramientas y actividades de mejora.

En tanto Ruiz (2008) señala que el desarrollar un plan de seguridad, salud y medio ambiente para un proyecto de construcción, implica implementar estándares, procedimientos de trabajo, registros, etc. para el mejor control de las actividades y que éstas sean realizadas de acuerdo al diseño y estructura del plan. Todo este proceso genera movimientos de recursos (económicos y humanos) dentro de las empresas por lo que, para realizar un control de la seguridad y salud en forma efectiva es importante realizar un adecuado análisis de los riesgos asociados a los procesos que conforman el proyecto, esto es, que identifiquemos los peligros, evaluemos y mitiguemos los riesgos que involucren pérdidas. El plan de seguridad, salud y medio ambiente en un proyecto de construcción nos permite conseguir que se preste una mayor atención al lugar de trabajo y a los peligros que lo rodean, además esto significa una mejora en la producción y en la seguridad de la obra, que frecuentemente son analizados por separado. En la actualidad existe un gran desconocimiento de las normas de seguridad y salud a nivel de todos los involucrados residentes, contratistas, inspectores de la Municipalidad, inspectores del Ministerio, trabajadores y obreros por ello es impostergable proporcionarles información o difundir mediante charlas, cursos, seminarios, etc. estos conocimientos.

Valverde (2011) donde señala que el compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de SSO sería el primer paso a efectuar, ya que el liderazgo, soporte y participación de los que toman decisiones son fundamentales para la implementación y éxito del mismo y por consiguiente el modelo a seguir de toda la organización. Con ello, se lograría la concientización de todo el personal en la importancia de trabajar de manera segura y reducir los accidentes. El sistema de gestión de SSO será dinámico ya que si hay cambios en las condiciones de trabajo o a la ocurrencia de

accidentes se deberá evaluar en la matriz IPER e implementar las medidas de control para reducir las nuevas fuentes de peligro y por ende la posibilidad de que ocurran accidentes. El programa de monitoreo médico será importante para identificar a tiempo si las actividades y/o ambiente laboral están perjudicando la salud del trabajador y se tomen las acciones pertinentes sobre las fuentes de peligro, que si no se identifican resultan en días perdidos por descansos médicos.

Carrasco (2012) de ahí que implementar adecuadamente el SGSST permitirá mejorar las condiciones de los trabajadores en cuanto a la protección de su seguridad y salud, así como por la prevención ante la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales. Esto debe repercutir de forma beneficiosa en el clima organizacional de la empresa y la productividad de los trabajadores. Utilizando la tasa de referencia de 7.50% anual, el VAN del proyecto de diez años se estima en S/.286, con lo cual se demuestra la viabilidad económica del sistema: No se obtienen pérdidas en el periodo, sino un pequeño beneficio económico; además se debe tener en cuenta la utilidad no monetaria, la generación de múltiples beneficios sociales y la mejora del clima organizacional en los trabajadores de la empresa. Con las mismas consideraciones, los flujos estimados calculan un TIR de 7.7024%.

También Messia (2009) el cual indica que el nuevo modelo de la prevención de los riesgos laborales, requiere su reinterpretación a partir de las claves que aportan el Derecho Internacional y el ordenamiento jurídico de la Unión Europea. El primero, porque demanda de las Administraciones el deber de fomento de una cultura de prevención, con base en los principios de coordinación administrativa y de participación institucional de los representantes de los trabajadores y empresarios, principios que tienen un reconocimiento expreso en nuestro orden jurídico constitucional y, el derecho comunitario, porque aporta el principio básico de la “seguridad integrada”, a partir del Acta Única Europea, de tal manera que la consecución de los

objetivos del mercado único no es antagonista con los fines del modelo social europeo.

Mejía (2012) Se evidenció la importancia del enfoque de la evaluación del desempeño por competencias laborales en agentes de servicio telefónico. Se logró demostrar que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño. Se logró evaluar el desempeño con enfoque en las competencias laborales, la cuales dieron como resultado que, son de gran influencia en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejorar su servicio y atención al cliente, actualizarse en conocimientos, e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la Municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

Por su parte, Pérez (2009) concluye que la evaluación del desempeño es una práctica extendida en el ámbito de los recursos humanos. Es un proceso en el

que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo. La evaluación del desempeño sirve para, dirigir y controlar al personal de forma más justa, y comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal. Cuando seleccionamos a un candidato estamos haciendo una predicción sobre su rendimiento futuro y a través de la evaluación de desempeño podemos comprobar si esta predicción se ha cumplido o no. También nos proporciona datos sobre el clima laboral, mejorar el ajuste entre la persona y el puesto, adaptación personal al puesto, rediseño del puesto, rotación de puestos y podemos conocer las capacidades individuales, las motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada.

## **2.1 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La OMS (2006) señala el concepto idea de salud como “el estado completo de bienestar físico, psíquico y social y no solo la ausencia de afecciones y enfermedades”.

A su vez Sánchez, Palomino, Gonzales y Tejada (2006) señalan que al referirse a la salud, se debe tener en cuenta tres factores:

- a) Bienestar físico: ausencia de daño físico, de lesiones.
- b) Bienestar mental: se refiere a la satisfacción del trabajador en la tarea que realiza la empresa, sintiéndose participe del proceso productivo, e identificándose con la empresa.
- c) Bienestar social: es la satisfacción del trabajador en la tarea que realiza, atendiendo a su cargo o nivel de formación y a sus expectativas de futuro profesional.

Díaz (2009) explica que el ejercicio de una actividad profesional supone un esfuerzo y una necesidad para la mayoría de población activa. El desempeño de un trabajo implica, como cualquier otra tarea, la exposición a unos riesgos, que pueden afectar a la salud de los trabajadores de diferentes formas. Sin embargo, el trabajo también conlleva satisfacción personal, autoestima y otra serie de aspectos beneficiosos para la salud, por lo que ante la pérdida del trabajo o de la capacidad para trabajar, la salud también puede quedar afectada.

Lozada y Muñoz (2012) explican que la salud y la seguridad en el trabajo, como asunto de preocupación institucional, cuenta con una larga trayectoria a nivel nacional e internacional. Dicha trayectoria se manifiesta a través de políticas, planes y programas generados por organismos internacionales tales como las Naciones Unidas mediante la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial del Salud y su correspondiente dependencia para la región de las Américas, la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Si a consecuencia del trabajo se pierde la salud, la calidad de vida se ve resentida en los siguientes sectores:

- El trabajador que sufre el accidente o padece la enfermedad profesional, y su familia: su nivel de integridad física y el soporte que permite la obtención de ingresos para el desarrollo material y espiritual del trabajador y de su familia.
- El empresario: la pérdida de salud de los trabajadores le va a suponer mayores cargas económicas, de organización de tareas, y formación de nuevos trabajadores.
- La sociedad: va a soportar más cargas sociales y menos productividad (Ideas propias, 2004).

De esta manera, la prevención de riesgos laborales debe ser una actividad multidisciplinaria, y no se puede reducir a los riesgos clásicos (los riesgos de seguridad); es evidente que unas correas de transmisión accesibles, unos agujeros en el suelo o una escalera sin barandillas tienen que ser objeto de prevención, pero esto no es suficiente. Los riesgos derivados de las condiciones ambientales (riesgos higiénicos), de las condiciones organizativas (riesgos psicosociales) o de la falta de adaptación de las condiciones de trabajo a la persona (riesgos ergonómicos) son tan importantes o más que los de seguridad y, por lo tanto, se deben tratar con la misma profundidad que estos últimos (Conte y Rodríguez, 1999).

Asimismo a partir de esta fase de identificación, el proceso de evaluación plantea dos alternativas:

La eliminación de los riesgos evitables puede existir una serie de riesgos evitables, es decir, que se pueden eliminar, que se pueden solucionar definitivamente con la adopción de unas medidas preventivas determinadas. En cuanto a la consideración de lo que es evitable o no, hay que ser restrictivo y considerar que un riesgo es evitable cuando, una vez se ha aplicado la medida preventiva correspondiente, el riesgo en cuestión ha desaparecido. Así pues, si se ha detectado el peligro de un agujero en el suelo de un pasillo de circulación, y esto puede conllevar, entre otros, el riesgo de caídas a nivel, sólo calificaríamos de riesgo evitable la desaparición del agujero. Otra medida, como la colocación de barandillas y/o señalización, no evitaría el riesgo, sino que lo controlaría o minimizaría. Si es posible, la actuación por parte de la empresa debería ser eliminar la causa del riesgo en cuestión, sencillamente por un principio de coherencia, pero también por obligación legal.

De ahí que la valoración de los riesgos no evitables es la eliminación de los riesgos, tan deseable, no siempre es posible, y es entonces cuando tenemos que recurrir a la segunda alternativa: la de la valoración de los riesgos que no se han podido evitar.

Por ello, la finalidad de la valoración es determinar cuál es la magnitud y la gravedad del riesgo para adoptar las medidas preventivas más adecuadas en función de su gravedad.

De este modo, para valorar la magnitud de estos riesgos, se pueden utilizar varias metodologías según la tipología del riesgo. Actualmente se dispone de metodologías adecuadas para todo tipo de riesgos, tanto si se trata de riesgos de seguridad como si se trata de riesgos higiénicos, ergonómicos o psicosociales (Miglionico, 1999).

Asimismo, en determinados tipos de riesgos, las metodologías quedan establecidas por la normativa, que es la que indica cómo se tiene que evaluar la magnitud del riesgo en cuestión e, incluso, indica las medidas preventivas que se deben adoptar en función de esta magnitud.

De esta manera, la relación entre la salud y el trabajo puede encontrarse en los aportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que ha definido la salud como la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida.

Asimismo esta perspectiva no limita la definición de salud a la ausencia de enfermedad, sino que considera también los múltiples ambientes en los que se despliega la actividad humana. Entre estos, se destaca, a los fines de nuestro análisis, el ambiente laboral, en tanto articulación entre

el espacio específico en el que se desarrollan los procesos de trabajo y las relaciones técnicas, sociales y de gestión en los que estos se encuentran insertos.

En la actualidad, las instituciones internacionales y nacionales referentes en la materia contemplan que los problemas de salud relacionados con el trabajo son susceptibles de prevención por definición, dado que sus factores determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo.

En la misma línea, se han fortalecido los programas que tienen como eje la salud ocupacional tratada en forma multidisciplinaria para proteger el bienestar de los trabajadores. Esta serie de estrategias procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo, al realzar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. La Salud Ocupacional busca también favorecer que los trabajadores lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible; de esta manera la salud ocupacional promueve el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

De igual modo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), junto con gobiernos y organizaciones de empleadores y trabajadores, proporciona asistencia a través de programas nacionales de trabajo decente. Las prioridades y objetivos se definen dentro de los marcos de desarrollo nacional con el propósito de superar los principales déficits de trabajo decente mediante programas eficientes que abarquen cada uno de los objetivos estratégicos (OIT, 2006).

Igualmente, la estrategia de salud y seguridad en el trabajo, es un plan de acción con medidas concretas a ser implementado por el gobierno, las organizaciones de empleadores y de trabajadores con la finalidad de cumplir los objetivos generales y específicos propuestos. Entre las medidas se encuentra una serie de actividades de divulgación, información, sensibilización, formación y participación en materia de prevención de riesgos en el trabajo; con especial atención a las microempresas, las pequeñas y medianas.

La OIT (2009) define de la siguiente forma las enfermedades profesionales: De acuerdo con el Protocolo de 2002 del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, “el término «enfermedad profesional» designa toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo que resulten de la actividad laboral”.

Igualmente, la recomendación sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, señala que «todo miembro debería, en condiciones prescritas, considerar como enfermedades profesionales las que se sabe provienen de la exposición a sustancias o condiciones peligrosas inherentes a ciertos procesos, oficios u ocupaciones».

La definición de la enfermedad profesional contiene por tanto dos elementos principales:

- La relación causal entre la exposición en un entorno de trabajo o actividad laboral específicos, y una enfermedad específica, y
- El hecho de que, dentro de un grupo de personas expuestas, la enfermedad se produce con una frecuencia superior a la tasa media de morbilidad del resto de la población (OIT, 2011). Muchas veces es difícil demostrar el origen laboral de las enfermedades debido, entre otras circunstancias, al largo período de latencia y al

entrecruzamiento con condiciones de vida del trabajador. Sin embargo, esto deberá ser considerado por los especialistas en el diagnóstico de las enfermedades profesionales. El problema de la falta de diagnóstico de las enfermedades profesionales ha motivado que la OIT se refiera a ellas como “una pandemia oculta” (OIT, 2013).

También como en muchos otros países, en nuestro país hay un importante subregistro de enfermedades profesionales. A su vez el registro de las enfermedades y accidentes de trabajo se encuentra afectado por problemas en los sistemas de informaciones nacionales, dadas las dificultades en la articulación entre los organismos de salud y de trabajo. Además en muchas ocasiones no se advierte el vínculo entre una enfermedad y el trabajo desempeñado, salvo en casos muy evidentes. Por otra parte este indicador no considera lo que afecta a trabajadores no registrados.

Actualmente, pueden mencionarse distintas perspectivas a la hora de abordar el estudio de la persona en situación de trabajo, y en particular lo que atañe a su salud y su seguridad en dicho ámbito. Es así que los aportes de Neffa (2002) permiten identificar dos enfoques para el estudio de esta temática. Uno de ellos, denominado tradicional y ligado a las condiciones objetivas que rodean el proceso de trabajo, enfoca principalmente los problemas de higiene, seguridad y medicina del trabajo como aspectos manifiestos y visibles de la situación de trabajo. Al mismo tiempo, propone concepciones indemnizatorias o reparadoras de los daños relacionados con el trabajo, con menos énfasis en la prevención de riesgos. El segundo enfoque, conocido como renovador, que fue desarrollado a partir de las demandas de distintas organizaciones sindicales y de estudios científicos sobre la temática, revaloriza las dimensiones subjetivas de las condiciones de trabajo y

del medio ambiente en que este se realiza, sin dejar de lado el análisis de las dimensiones objetivas implicadas en ese proceso.

Si bien algunas de las huellas de la perspectiva tradicional persisten actualmente en el abordaje del hombre en situación de trabajo, el enfoque renovador surge de la consideración y el análisis de las condiciones y medio ambiente de trabajo, lo que tornó visibles algunos aspectos no tratados anteriormente. Para el desarrollo de este análisis, tuvo un rol fundamental el Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo iniciado por la OIT a solicitud de la Conferencia Internacional del Trabajo en 1976. Dicho Programa dio apoyo a investigaciones sobre la salud de los trabajadores, que comenzaron a realizarse en 1984, con la llegada de la democracia, y a partir del trabajo conjunto de distintos organismos del Estado, especialmente el Ministerio de Trabajo, que discutieron y consensuaron diagnósticos y medidas para el mejoramiento de las condiciones laborales en diversas ramas de actividad. La temática de la salud en el trabajo comenzó entonces a tener relevancia en la agenda nacional.

Entonces esta concepción renovadora toma como eje de análisis y de observación el proceso de trabajo, en el cual pueden ser identificadas dos grandes dimensiones: las condiciones de trabajo y el medio ambiente de trabajo.

Las condiciones de trabajo son aquellos factores tales como la organización, el contenido y el tiempo de trabajo, la remuneración, la ergonomía, la tecnología involucrada, la gestión de la fuerza de trabajo, los servicios sociales y asistenciales y, también, la participación de los trabajadores.

Por su parte, el medio ambiente de trabajo señala el lugar donde se lleva a cabo la actividad y permite clasificar los riesgos según su naturaleza (Neffa, 1988). La articulación de estas dos dimensiones configura la carga global que los trabajadores deben soportar individual y colectivamente.

Esta articulación se ha representado a menudo con lo que se conoce como el “Círculo de Clerc” (OIT, 1987), una gráfica que ordena las dimensiones que influyen y se vinculan recíprocamente para determinar la situación vivida por el trabajador.

La parte superior del Círculo de Clerc detalla los elementos que configuran el contexto económico, político y social, además del marco laboral específico en el que se desempeña el trabajador. Por su parte, los elementos destacados en la parte inferior ayudan a presentar las características de la persona al momento de su ingreso al lugar de trabajo. La presentación gráfica de estas dimensiones nos permite vislumbrar las influencias recíprocas entre los diferentes factores y así dar cuenta de la complejidad de la situación vivida por el trabajador.

Entonces este enfoque está basado en que el trabajo es considerado una actividad humana que se propone producir los bienes y servicios necesarios para la reproducción de la sociedad. Asimismo, el trabajo es revalorizado en tanto actividad creativa y colaborativa que permite a los hombres superar sus propios límites. Así, el trabajo se considera como una actividad fundamental, un derecho y una necesidad, con una dimensión social, cultural y económica, que debe ser analizado de manera multidisciplinaria y con la participación de los trabajadores.

Desde luego, la salud de los trabajadores no puede repararse a partir de mejoras económicas. El enfoque renovador se centra en lograr el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo. De esta

manera, en esta concepción pierden fuerza las perspectivas reparadoras e indemnizatorias, a la vez que se impulsan las acciones preventivas y una cultura de la prevención.

Además las personas son todas diferentes y no tienen la misma capacidad de adaptación y de resistencia a los riesgos que supone una situación de trabajo. Por lo tanto, es necesario matizar las nociones de valores límite y de tiempos máximos permisibles de exposición a los riesgos, ya que pueden tener repercusiones diversas, según sean las respectivas capacidades personales de adaptación y de resistencia. Como consecuencia, no se pueden mejorar las Condiciones laborales pensando en un trabajador promedio: cada trabajador y cada colectivo de trabajadores tiene características propias y dinámicas (Pere, 2000).

También se problematizan procesos de trabajo tradicionalmente no considerados como riesgosos a partir del análisis pormenorizado de las condiciones de trabajo. Entre otros factores, se consideran ahora la organización y el contenido de trabajo, la duración de la jornada laboral, la remuneración, la ergonomía, la presión psicológica

Trabajo y deterioro de la salud ya no se consideran dimensiones inseparables. Los riesgos en el trabajo son la consecuencia de las malas condiciones en que este se desarrolla. Prevenir significa actuar sobre la fuente o el origen del riesgo, haciendo posible que el trabajo y el deterioro de la salud no sean sinónimos.

Por ello, no solo abarcan los riesgos provenientes directamente del proceso de trabajo. Incorpora al análisis de los sujetos en situación de trabajo otras dimensiones que condicionan e influyen indirectamente en el desarrollo de ese trabajo. En efecto, en esta concepción se analizan los factores estructurales relacionados con el sistema productivo, las

formas institucionales que lo contextualizan y el sistema y proceso de trabajo dentro de la organización.

Es así pues que el análisis de los accidentes no se centra únicamente en causas vinculadas con el factor humano; los ubica en una concepción más abarcativa que considera todo el proceso de trabajo.

Por otro lado, las técnicas para controlar riesgos laborales son las siguientes:

Seguridad en el trabajo es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como objetivo principal la prevención y protección contra los factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes.

Mientras que la higiene industrial se encarga de la prevención y protección de las enfermedades que tienen su origen en los factores de riesgos químicos y biológicos.

También la ergonomía es el conjunto de técnicas que tratan de prevenir la actuación de los factores de riesgo asociado a la propia tarea de las personas.

Psicosociología se encarga del estudio de los factores de riesgo de carácter organizativo existente en el trabajo.

Y la medicina del trabajo que tiene como objetivo la promoción de la salud, la detección precoz, la curación y la rehabilitación de los daños derivados del trabajo.

La estrategia global de la OIT pone de manifiesto la importancia de las políticas nacionales y del fomento de una cultura de prevención,

destaca el importante papel de los instrumentos normativos internacionales, junto a la asistencia técnica, la cooperación internacional y la difusión de conocimientos, especialmente a través de la formación.

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos organización del trabajo y actores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés (Gil-Monte, 2009).

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

a) Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2008)

b) Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc. (Melamed, Shirom, Toker, Berliner y Shapira, 2006)

c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico (por ejemplo: despido, pérdida de estatus, pérdida de prestigio, etc.).

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. Por esto, es importante desarrollar programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo. No obstante, y debido a que se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suelen tener carácter crónico, la exposición a situaciones de riesgo psicosocial supone una tensión psicológica continua para todos los individuos (Quick, 1999).

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Obviamente, podemos encontrar individuos que presentan unas cualidades personales superiores al resto de sus compañeros, pero no todos los seres humanos somos capaces de batir un récord olímpico. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el “trabajador normal” que debe desempeñar el puesto (Raymond, Wood & Patrick, 1990).

Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta. La promoción de la salud laboral es una estrategia de intervención importante para fomentar la salud de los trabajadores y, consecuentemente, de la población.

Los cambios en el mundo del trabajo acaecidos en las últimas décadas, han llevado a un incremento en las tasas de prevalencia de algunos riesgos psicosociales. El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales en el trabajo revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente

en la salud y seguridad de los trabajadores (European Agency for Safety and Health at Work, 2007).

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran.

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

- a. Nuevas  
formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.
- b. Envejecim  
iento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- c. Intensifica  
ción del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder

asumir dicha carga. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2012).

- d. Fuertes  
exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.
- e. Desequilib  
rio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumado a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al trabajador ajustarlos a sus necesidades personales; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para su salud.

Hay que señalar que siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo; lo que ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos, que genera una diferencia “epidemiológica”. Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en los sectores ocupacionales; el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios, han contribuido al incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de constituir un problema que, por el número de bajas laborales en las que están implicados, y por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización merecen ser considerados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud.

Entonces así según la gravedad de accidentes de trabajo tenemos al control de riesgos que viene a ser el proceso de toma de decisión, media información de riesgos, para tratar o reducir los riesgos, para

implantar medidas correctivas, exigir su cumplimiento y evaluación periódica de su eficacia.

Así como también el examen médico obligatorio que son evaluaciones que se realizan al trabajador durante la vigencia del vínculo laboral; tienen por objeto la detección precoz de patologías ocupacionales y la promoción de salud. Asimismo, permiten definir la eficiencia de las medidas preventivas y de control que se toman y el impacto de éstas, así como la reorientación de dichas medidas.

Evaluar el impacto que tienen o pudieran tener las regulaciones existentes o futuras sobre sus programas de seguridad y salud en el trabajo, obligaciones de la empresa, formación de trabajadores, interpretación técnica de estándares, evaluación y adecuación de instalaciones, proyectos de modificación o nuevas instalaciones, relaciones empresa-trabajador-ente regulador, impacto en las comunidades, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, contratos de trabajo y sanciones administrativas y penales. Con la finalidad de que con ocasión a los cambios tanto internos como externos, el empleador deberá implementar o mantener un procedimiento para evaluar el impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo, los mismos que pueden ser peligrosos, por ello se debe brindar toda la información a fin de describir los efectos para la salud humana y el medio ambiente.

Millan (2008) afirma que la seguridad y salud en el trabajo ha alcanzado toda una serie de conceptos básicos después de años de evolución, en una orientación basada en tres grandes ideas:

- a) El ambicioso planeamiento del concepto salud establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

b) La anticipación del tiempo preventivo al instante en que se conciben maquinas, herramientas e instalaciones, bajo el lema “la moderna prevención comienza en el diseño y termina en el producto”, lo que ha ocasionado que la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) comiencen a coordinarse mediante la creación de Comisiones mixtas OMC.OIT para lograr que en un mercado globalizado los fabricantes, importadores y suministradores que incumplan las normas preventivas sencillamente no vendan.

c) La consiguiente ampliación de su campo de intervención abarca el hardware, esto es, el contenido material de la empresa como maquinas, instalaciones, etc; el software, es decir, la organización y su inteligencia (circuitos de trabajo, autonomía en la toma de decisiones, etc) y el hardware, que incluye sentimientos de la organización tales como fidelidad, comunicación personal, etc.

## **2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL**

No cabe duda que cuando el personal se encuentra más motivado, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras más motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para hacerlo.

En tanto la satisfacción de las necesidades básicas, las metas, el deseo de logro y superación así como la necesidad de autorrealización pueden constituirse en motivos poderosos para buscar un óptimo desempeño. En el camino a la realización de sus objetivos, los individuos crecen, las metas se constituyen en herramientas para el desarrollo de las personas; solo alguien que no tenga metas no llegará a ninguna parte.

Es por ello, que al revisar la información relacionada con el desempeño laboral, encontramos diferentes puntos de vista de los especialistas. Tal es así que el especialista Chiavenato (2000) lo define de la siguiente manera: El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

De igual forma Milkovich y Boudreau (1994) manifiesta que este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

De acuerdo con los especialistas, las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.

Tal es así, que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo; para Gomes, Balkin, & Cardy

(1999) la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador.

Los centros de salud para poder ofrecer un buen servicio de salud a los usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran relacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran los siguientes:

- Satisfacción del trabajador
- Autoestima
- Trabajo en grupo
- Supervisión, y
- Capacitación para el trabajador

Con respecto a la satisfacción del trabajador los especialistas Davis & Newstrom (1991) plantean que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

También, la autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

De igual manera, relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Con relación al trabajo en equipo, es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Respecto a la supervisión Strauss (1991) los supervisores hacen mucho más que vigilar a los subalternos. Toman decisiones técnicas; representan a sus departamentos en las negociaciones con otros departamentos, con la alta gerencia y con organizaciones externas; realizan también un interminable trabajo de oficina. Además, en sus

relaciones con los subalternos los supervisores hacen mucho más que darles estructura y apoyo.

De igual modo, los supervisores pueden comunicar su sentido de aprobación a los trabajadores de muchas formas: interesándose activamente por ellos como personas, escuchando sus problemas, elogiándolos cuando se justifica, mostrándose tolerantes cuando se cometen errores, siempre que no afecten gravemente la calidad del servicio y no sean reiterativos, entre otros. La actitud general del supervisor hacia los subalternos en especial la confianza que tenga en su habilidad es más importante que cualquier otro acto.

En cuanto a la capacitación del trabajador, que de acuerdo con Drovett (1992) es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Según Nash (1994) los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Cabe destacar, que aunque el desempeño se refiere en gran medida a los recursos humanos, ésta no es la única razón que afecta a este problema, otros elementos como la deficiente y tardía asignación presupuestaria, le dificulta a la organización utilizar eficazmente sus

recursos humanos, técnicos y financieros para prestar un buen servicio a los usuarios.

Gordon (1997) define el desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la organización.

De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento. Una pequeña expansión de esta simple estructura puede ser utilizada para comprender el nivel de esfuerzo que una persona ejerce al desempeñar un trabajo. (Aldagi y Bried, 2000)

Por lo que, el nivel de desempeño de una persona está determinado, por el nivel de esfuerzo ejercido. A la vez el esfuerzo ejercido de una persona está en función de la motivación.

Asimismo, la motivación es un factor importante si se aplica en el ámbito laboral, se puede lograr que los empleados motivados tengan un mejor desempeño en su trabajo. Los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados con eficiencia, calidad e innovación. Diferentes aproximaciones teóricas han buscado dar respuesta a esta situación, una de ellas es la teoría del refuerzo, según la cual un administrador motiva a los empleados alentando los comportamientos deseados y desalentando los comportamientos no deseados. Los administradores deben aprender a recompensar la productividad, el alto desempeño y el compromiso.

El administrador debe acentuar lo positivo de su personal, por eso el autor Nicholson (2003) sostiene que, añadiéndose los incentivos adecuados la gente caminará entusiasmada en la dirección adecuada.

En concordancia con la teoría del reforzamiento, recompensar un comportamiento con reconocimiento inmediatamente después de dicho comportamiento, probablemente provoque que este se repita. El reconocimiento puede optar muchas formas. Usted puede felicitar en privado a un empleado por un buen trabajo. Puede enviar una nota escrita a mano o por correo electrónico reconociendo algo positivo que el empleado ha hecho y/o reconocer públicamente sus logros (Robbins, 1999).

Nos queda claro que para dar una buena imagen, primero debemos sentirnos bien con nosotros mismos, en una empresa, sucede exactamente lo mismo; mejoremos el clima organizacional adentro para dar una mejor imagen externa. La falta de reconocimiento genera disconformidad, resentimientos, rencores y desmotivación (Pereyra, 2008).

Sin embargo, cuando un colaborador se esfuerza por hacer bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, por lo que necesita que su superior se lo haga notar, con un comentario, con una nota con una atención.

Asimismo el desempeño se entienden diversas acepciones: el nivel de rendimiento laboral, aportación personal al trabajo asignado, productividad individual, observancia precisa de las normas laborales vigentes, así como dedicación, empeño, laboriosidad y demás atributos de un trabajo individual dedicado y escrupuloso de conformidad con los estándares y cometidos definidos para la persona o su puesto.

Es por ello, que la medición en las ciencias sociales, se trabaja con una serie de variables y conceptos a los que resulta difícil observar directamente y tratar como producto o resultados.

Por ende, diversos investigadores del comportamiento como Skinner et al., (2001) concuerdan en que la medición es un proceso sistemático, explícito y organizado para cuantificar y clasificar datos derivados de conductas observables relacionadas con las variables en estudio. El centro de atención es la respuesta observable. Un diseño, procedimiento e instrumento de medición adecuados son aquéllos que permiten registrar datos observables que verdaderamente representan los conceptos o variables (más abstractas) que el evaluador tiene en mente.

Por tanto, la evaluación del desempeño se constituye como un proceso organizacional por el cual se mide que cada trabajador sea idóneo y cumpla los objetivos para su cargo y/o puesto y la manera en que usa sus recursos para lograrlo.

Asimismo Alles (2000) refiere que a través de un procedimiento sistemático y global, con vistas de lograr una planificación y proyección a futuro que contribuya con el desarrollo del individuo, de los grupos y de la organización.

Sin embargo, es imprescindible para retroalimentar a las personas sobre cómo ve la organización su desempeño. En su mejor aprovechamiento, favorece una decisión metodológicamente más válida sobre la distribución de incentivos, reconocimiento y recompensas.

En el mundo en que vivimos evaluamos en todo momento el desempeño de las cosas y personas que nos rodean, la eficiencia de

las organizaciones estaba aún por conseguir. La serie de teorías administrativas y organizacionales surgidas con posterioridad tuvieron un impacto fuerte y definitivo: la importancia del ser humano en las organizaciones y su papel dinamizador de los demás recursos organizacionales. Pero este papel no podría dejarse al azar. Era necesario que no sólo se planteara e implementara el desempeño humano, sino también que se evaluara y orientara hacia determinados objetivos comunes.

A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. De este modo, el desempeño del cargo está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza.

Con relación a la evaluación del desempeño, el autor Díaz (1990) manifiesta que se define como la valoración periódica del trabajador en su puesto, contra los requisitos estipulados del mismo. En otras palabras la actividad de la persona en su tarea va a indicarnos si la selección y el entrenamiento han sido adecuados, y de no ser así se deben tomar las medidas correctivas pertinentes.

Además de ser un medio muy afectivo de control, las medidas de evaluación del desempeño servirán para dar origen a promociones, incentivos, etc. En otras palabras sirve para detectar mejores elementos, lo que juega un papel vital en el crecimiento y desarrollo de cualquier organización.

Es así, que una decisión que tenemos que tomar es si evaluamos producir o procesos. Si elegimos evaluar productos, éstos deben ser precisados como comportamiento observables, con la finalidad de registrar su presencia o ausencia, los críticos de esta postura suelen

asociarla a la administración por objetivos, señalando que su énfasis en los resultados inmediatos impide estudiar aquellos efectos educativos que más profundamente arraigan en los sujetos.

Mientras tanto, en el medio organizacional esta idea requiere de un seguimiento y trabajo coordinado por parte de la dirección, así las decisiones no se tomarían por una evaluación anual del desempeño, sino por el resultado promedio de tres o cuatro evaluaciones al año, además no sería la evaluación de una sola persona sino se integrarían los resultados de las evaluaciones del jefe, del grupo de trabajo y el énfasis de sus resultados.

En cuanto a los objetivos de la evaluación del desempeño, el especialista Robbins (1996) manifiesta que el propósito final de la evaluación del desempeño es mejorar a la organización, lo que implica entre otras cosas motivar a todo el personal, además de informarle sobre los fines que se consiguen y la mejor manera de lograrlos, informar sobre los fines que se consiguen y la mejor manera de lograrlos.

Por lo mismo, los objetivos de la evaluación tienen que ver con la organización, con los gerentes y con los trabajadores. Cada uno de ellos logra diferentes metas con la evaluación del desempeño que son los siguientes:

- Para la organización. La evaluación del desempeño posibilita a la institución a tener un inventario de recursos humanos de lo que posee, porque es solo mediante una adecuada evaluación del desempeño, que la organización puede tener conocimiento del personal idóneo para promoverlo en ascensos, quién puede ocupar los puestos de confianza, a quién debe rechazarse en ciertos periodos de prueba y

a nivel general qué cualidades pueden ser aprovechadas y desarrolladas en el personal, sirviendo de antecedentes para determinar las posibilidades de entrenamiento y capacitación.

- Para el jefe de departamento. Al evaluar sistemáticamente y constantemente al personal le permite al supervisor reducir el número de errores que podría cometer si la evaluación fuera empírica. Por lo que de esta manera, obtiene un conocimiento más objetivo de las verdaderas capacidades de personal que está a su cargo, lo que permite realizar promociones más eficaces.
- Para el trabajador. Una ventaja es ser informado periódicamente sobre si tiene o no errores dentro de su trabajo, si éste puede mejorarse o si se encuentra en un nivel deseable de eficiencia, por lo mismo el trabajador cuenta con la oportunidad de perfeccionar su trabajo, previendo posibles sanciones o despidos, esto va motivado su esfuerzo por medio del conocimiento de su labor y el reconocimiento de sus supervisores.

Con respecto a la importancia de la evaluación del desempeño, refiere que otorga ventaja no sólo a la organización, sino que también facilita el conocimiento de los jefes de su personal, y la motivación de éste. Lo anterior se debe a que la evaluación del desempeño se centra en los atributos del trabajador durante su actividad, así los méritos evaluados hacen referencia a la realización de un determinado trabajo en forma específica.

Además, podría pensarse que es incorrecto que un supervisor juzgue a sus trabajadores, sin embargo de manera indirecta siempre lo hace, por

lo que resulta más objetivo y valioso que se haga de manera sistemática, con un objetivo claramente especificado, que lo ayude a la validez y consistencia de sus evaluaciones y la correcta aplicación de sus conclusiones.

Por tanto, la evaluación se refiere a una serie de factores dirigidos a mejorar el desempeño de un puesto, y podrían resumirse en los siguientes aspectos:

- Diferencia a los trabajadores que realizan su trabajo, de los que solamente lo simulan.
- Identifica a los trabajadores que se limitan a obedecer a su autoridad (eficiencia), y aquéllos que son eficaces y hacen “algo más” de lo que se les solicite.
- Estimular la supervisión objetiva y constante, sirve de motivación para que el empleado perfeccione su tarea.
- El tener identificados a los empleados, permite al supervisor dar respuesta inmediata, cuando se trata de promocionar a los mismos.
- El observar constantemente el trabajo de los empleados nos permite conocer aspectos de la personalidad, como la iniciativa, la previsión, la responsabilidad, el entusiasmo, la creatividad, la cooperación, las habilidades para trabajar en grupo, entre muchos otros. lo que nos permitirá tomar las decisiones más adecuadas respecto a nuestro personal.
- La evaluación del desempeño nos facilita identificar las necesidades de adiestramiento, capacitación o desarrollo.

Resta mencionar que esta evaluación facilita la formación de un expediente que sirva de antecedente a cada uno de los trabajadores para cualquier movimiento dentro de la empresa, como podría ser recorte de personal, promociones, capacitación, desarrollo, etcétera.

Gan y Triginé (2006) son de la opinión que la evaluación del desempeño es un proceso continuo, resultado de la cultura de la organización, más concretamente es el resultado de una cultura de objetivos que se concreta en una o dos entrevistas anuales, como mínimo suelen a realizarse una entrevista completa al año y una de seguimiento a los seis meses, en las que, en sus modalidades habituales, solo intervienen el evaluado y evaluador, inmediato superior, si bien existen otras modalidades como la evaluación 360°, y en las que hace referencia, exclusivamente a las actuaciones del colaborador durante el periodo evaluado. La evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático idéntico para todos los miembros de la organización.

En el fondo, la evaluación del desempeño sólo es un buen sistema de comunicaciones que actúa en sentido horizontal y vertical en la empresa. Los principales métodos tradicionales de evaluación del desempeño son:

- Método de las escalas gráficas
- Método de elección forzada
- Método de investigación de campo
- Método de incidentes críticos

- 

## Métodos

mixtos

En cuanto al método de las escalas gráficas, manifiesta que es el método de evaluación del desempeño más utilizado y divulgado. Aunque en apariencia, es el método más sencillo, su aplicación exige múltiples cuidados, con el fin de evitar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, que podrían causar interferencias considerables. Es muy criticado porque reduce los resultados a expresiones numéricas mediante la aplicación de procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones personales introducidas por los evaluadores.

En cuanto a las ventajas del método de las escalas gráficas son las siguientes:

1. Brindar a los evaluadores un instrumento de evaluación de fácil comprensión y de aplicación sencilla.
2. Posibilita una visión integrada y resumida de los factores de evaluación, es decir, de las características de desempeño más destacadas por la empresa y la situación de cada empleado ante ellas.
3. Exige poco trabajo al evaluador en el registro de la evaluación, ya que lo simplifica enormemente.

Y en las desventajas del método de las escalas gráficas son:

1. No permite mucha flexibilidad al evaluador; en consecuencia, debe ajustarse al instrumento, y no éste a las características del evaluado.

2. Está  
sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores, quienes tienden a generalizar su apreciación acerca de los subordinados para todos los factores de evaluación.
3. Tiende a  
rutinizar y generalizar los resultados de las evaluaciones.
4. Requiere  
procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones y la influencia personal de los evaluadores.
5. Tiende a  
presentar resultados tolerantes o exigentes para todos los subordinados.

Según, Dale (1996) el método de elección forzada (forced choice method) fue desarrollado por un equipo de técnicos estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial para escoger los oficiales de las fuerzas armadas de su país que debían ser ascendidos.

Asimismo, este método consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de alternativas de tipos de desempeño individual. En cada bloque o conjunto compuesto de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe elegir por fuerza sólo una o dos, las que más se apliquen al desempeño del empleado evaluado. De ahí la denominación “elección forzada”.

De igual manera, las ventajas y desventajas del método de elección forzada son:

1. Ventajas:

- Proporcio  
na resultados confiables y exentos de influencia subjetivas y

personales porque elimina el efecto de halo o generalización (halo effect).

- Su aplicación es sencilla y no requiere preparación previa de los evaluadores.

## 2. Desventajas:

- Su elaboración e implementación son complejas, pues exigen una planeación muy cuidadosa y demorada.
- Es un método comparativo y discriminatorio, y presenta resultados globales, distingue sólo los empleados sin dar mayor información.
- Cuando se utiliza para el desarrollo de recursos humanos, requiere información complementaria acerca de las necesidades de capacitación, potencial de desarrollo, etc.
- Deja al evaluador sin ninguna noción del resultado de la evaluación con respecto a sus subordinados (Dale, 1996).

Método de investigación de campo, método de evaluación del desempeño, desarrollado con base en entrevistas de un especialistas en evaluación, con el superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos y situaciones (Wadsworth, 1992).

Asimismo, el método de investigación de campo ofrece las siguientes ventajas:

- Cuando está precedido de las dos etapas preliminares de análisis de la estructura de los cargos y de análisis de las aptitudes y calificaciones profesionales necesarias, permite al supervisor una visualización no sólo del contenido de los cargos bajo su responsabilidad, sino también de las habilidades, las capacidades y los conocimientos exigidos.
- Proporciona una relación provechosa con el especialista en evaluación, quien presta al supervisor una asesoría y también una capacitación de alto nivel en la evaluación de personal.
- Permite efectuar una evaluación profunda, imparcial y objetiva de cada empleado, localizando las causas de ciertos comportamientos y las fuentes de problemas.
- Permite planear la acción capaz de retirar los obstáculos y proporcionar mejoramiento del desempeño.
- Permite un acoplamiento con la capacitación, el plan de carrera y demás áreas de actuación de la Administración de Recursos Humanos.
- Acentúa la responsabilidad de línea y la función de staff en la evaluación de personal
- Es el método más completo de evaluación.

De igual manera, las desventajas son:

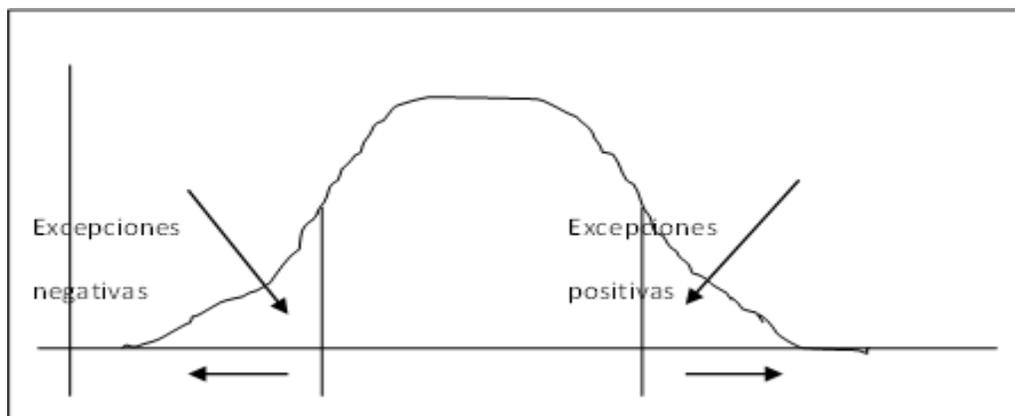
- Tiene elevado costo operacional por la intervención de un especialista en evaluación.

- Hay retardo en el procesamiento, debido a la entrevista uno a uno con respecto a cada empleado subordinado, llevada a cabo con el supervisor.

De acuerdo con el método de incidentes críticos, los especialistas Flanagan y Burns (1995) expresan que es un método sencillo de evaluación del desempeño, creado y desarrollado por los especialistas de las fuerzas armadas estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial.

Como informan, el método de incidentes críticos se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características extremas capaces de conducir a resultados positivos (éxito) o negativos (fracasos). En consecuencia el método no se preocupa por las características normales, sino exactamente por aquellas características muy positivas o muy negativas.

#### Los incidentes críticos o excepcionales



Fuente: Flanagan y Burns. (1995). The employee performance record: A new appraisal and development tool. Estados Unidos: Harvard Business Review.

Es por ello, que las excepciones positivas deben realizarse y ponerse más en práctica, en tanto que las negativas deben corregirse y

eliminarse. Cada factor de evaluación se utiliza en términos de incidentes críticos o excepcionales.

Los sistemas de administración del desempeño implican diferentes actividades. Son mucho más que la simple revisión de lo que un empleado ha hecho. Y deben cumplir varios propósitos. Además con frecuencia existen dificultades que limitan su operación.

Por consiguiente, los autores De Cenzo y Robbins (2003) informan que hace dos década las evaluaciones del desempeño se diseñaban fundamentalmente para decirle a los empleados cómo habían trabajado durante cierto periodo, y para darles a conocer cuál era el aumento de sueldo que se habían ganado. Éste era el mecanismo de retroalimentación que funcionaba. Aunque en su momento pudo haber cumplido su propósito, en la actualidad existen factores adicionales que deben considerarse. Específicamente, las evaluaciones del desempeño también deben orientarse hacia los aspectos relativos al desarrollo y la documentación. Es por eso, que las evaluaciones del desempeño deben transmitirle a los empleados que también se están desempeñando en función de las metas establecidas. También es deseable que estas metas y evaluaciones del desempeño las establezcan conjuntamente el empleado y el supervisor.

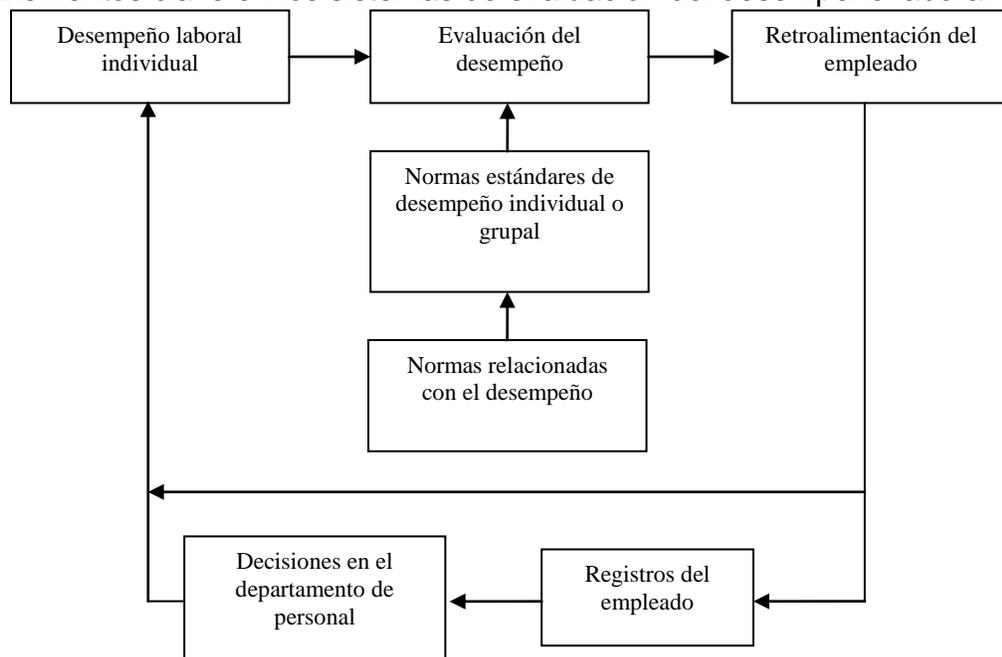
Finalmente viene el aspecto de la documentación. Un sistema de evaluación del desempeño podría pecar de negligente si no toma en cuenta los aspectos legales del desempeño del empleado. Aunque el supervisor señala aspectos relacionados con el desempeño como la razón del despido, una revisión de las evaluaciones recientes de este empleado indica que había sido evaluado satisfactoriamente en los dos últimos periodos. Sin embargo, para crear el sistema de administración del desempeño que se desea, se debe reconocer que pueden existir

dificultades en el proceso. Se deben buscar diferentes maneras de superarlas o de enfrentarlas de la manera más eficaz.

Para Werther y Davis (2000) la evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado.

Mientras tanto, los elementos de un sistema de evaluación del desempeño, el autor presenta una figura donde muestra los elementos de un sistema de evaluación. El enfoque que se elija tiene que identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Las normas para la evaluación del desempeño que no se basan en elementos relacionados con el puesto pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos.

#### Elementos clave en los sistemas de evaluación del desempeño laboral



Fuente: Werther & Davis (2008) Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. 6ª ed., México: McGraw-Hill

Por norma general el departamento de recursos humanos diseña evaluaciones del desempeño laboral para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de uniformar el procedimiento. La uniformidad en el diseño y la práctica facilita la comparación de los resultados entre grupos similares de empleados. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, se requiere uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Pese a que el departamento de personal es el encargado de diseñar el sistema de evaluación, en pocas ocasiones los funcionarios del departamento aplican la evaluación misma, que en la inmensa mayoría de los casos es tarea del supervisor de cada empleado.

A pesar de que es factible que sean otras personas quienes determinen la puntuación, el supervisor inmediato suele encontrarse mejor ubicado para efectuar la evaluación.

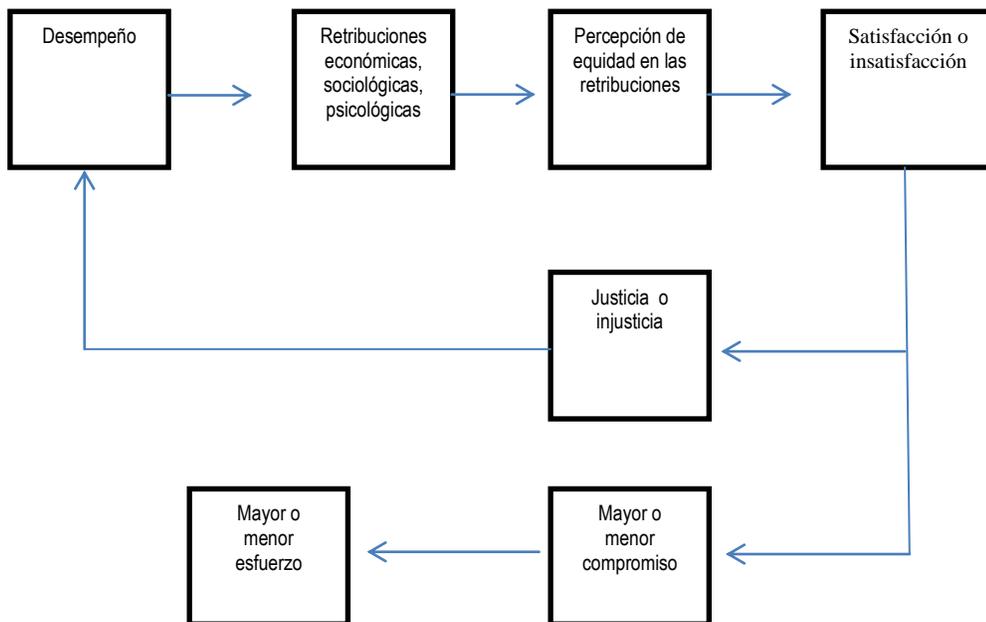
Algunos administradores se aferran al viejo mito de que la alta satisfacción siempre desemboca en el alto desempeño de los empleados, supuesto que sin embargo es falso. Lo cierto es que los trabajadores satisfechos pueden rendir por igual una producción alta, promedio o incluso baja, y tenderán a mantener el nivel de desempeño que ya les ha brindado satisfacción (de acuerdo con el modelo de modificación de la conducta). Esta relación satisfacción-desempeño laboral es más compleja que la simple deducción de que la satisfacción deriva en desempeño.

Mientras tanto, los autores Davis y Newstrom (1999) manifiestan que un enunciado más exacto de esta relación es que el alto desempeño contribuye a una alta satisfacción laboral. La secuencia que se

muestran en la figura, es que un mejor desempeño deriva usualmente en mayores retribuciones económicas, sociológicas y psicológicas. Si estas retribuciones son consideradas justas y equitativas, ello da lugar al desarrollo de mayor satisfacción, porque los empleados juzgan que las retribuciones que reciben son proporcionales a su desempeño.

Alternativamente, la situación es distinta cuando el desempeño laboral es bajo. Los empleados podrían no recibir las retribuciones que esperaban, de lo que puede resultar insatisfacción. En estas circunstancias, el empleado podría exhibir una o más conductas negativas, como rotación, ausentismo, impuntualidad, robo, violencia o escaso sentido de pertenencia organizacional.

#### El circuito desempeño laboral–satisfacción–esfuerzo



Fuente: Davis & Newstrom. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. 10ª ed., México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

En el Perú existen varios subsistemas en la organización de los servicios de salud, que están agrupados en el sector público y el no

público. El Ministerio de Salud es la máxima unidad sanitaria en el país, que tiene a su cargo la rectoría del sector y es responsable de la dirección y gestión de la política nacional de salud.

Asimismo, la prestación de los servicios de salud está relacionada directamente con la atención al usuario en las diferentes especialidades, para garantizar una atención adecuada y oportuna con eficiencia y eficacia. En el caso de los servicios de emergencia, estos constituyen áreas donde la población confía encontrar respuesta a sus necesidades de salud y son los articuladores de la respuesta inmediata para cumplir un rol importante en la denominada hora de oro, dado que la actuación del equipo multidisciplinario demuestra disminuir el número de lesiones invalidantes, así como los fallecimientos.

El hecho de acudir a brindar atención a los pacientes que ingresan a sala de emergencia genera un alto grado de estrés entre los profesionales de la salud, considerando que en cada nueva oportunidad se debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico. Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el desempeño laboral, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores su desempeño en la institución.

La evaluación del desempeño laboral es una apreciación sistemática del comportamiento de las personas en los cargos que ocupan. A pesar de ser una responsabilidad de línea y una función de staff, en algunas organizaciones la evaluación del desempeño puede estar a cargo del superior directo, del propio empleado o incluso de un comité de evaluación, según los objetivos de la evaluación del desempeño laboral.

Asimismo, se percibieron otros elementos negativos que influyen en el desempeño de las personas que laboran en una institución como la baja remuneración y pocos beneficios e incentivos como elementos desmotivadores para el trabajador al no obtener los ingresos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas como: alimentación, educación, transporte y vestimenta, entre otros; aspectos que la institución debe considerar para que los trabajadores sientan que la labor que realizan en su trabajo es importante y determinante en el proceso de prestación del servicio.

De otro lado, un deficiente sistema de capacitación, que no transmita la importancia y el requerimiento de mantener limpia una institución de salud, dificulta el desempeño laboral y por tanto la eficiencia prestación de cualquier servicio. Aspectos que interfieren en el interés y motivación de algunos trabajadores por realizar su trabajo de la mejor manera posible.

En relación a la planificación y programación de las actividades y en cada uno de los departamentos del hospital no existe bosquejo del trabajo a realizar y mucho menos un programa que le permita al supervisor, tener una guía para realizar coordinadamente las tareas, por lo que el trabajo es asignado empíricamente y de acuerdo a la percepción y experiencia del supervisor de mantenimiento.

Cabe destacar, que aunque el desempeño se refiere en gran medida a los recursos humanos, está no es la única razón que afecta a este problema, otros elementos como la deficiente y tardía asignación presupuestaria, le dificulta a la organización utilizar eficazmente sus recursos humanos, técnicos y financieros para prestar un buen servicio a los usuarios (Barquin, 1995).

Por lo tanto, la transformación de los insumos en productos en las empresas constructoras comprende básicamente dos procesos, uno de ellos es el fundamental y constituye básicamente la operación de la empresa: construir. El otro es el de administrar, pues sin él no sería posible lograr las obras en los parámetros básicos de tiempo y costo previamente especificados.

Igualmente, rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Es la persona que trabaja en relación de dependencia, percibiendo remuneraciones en dinero o especies, en el sector público o privado. Esta categoría incluye operarios de las industrias manufactureras, oficinistas, vendedores, cajeros, empleados domésticos, profesionales trabajando en relación de dependencia, altos funcionarios o directores que perciben sueldos, personal de las Fuerzas Armadas, etc.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Control de riesgos.-** Según la gravedad de accidentes de trabajo tenemos al control de riesgos que viene a ser el proceso de toma de decisión, media información de riesgos, para tratar o reducir los riesgos, para implantar medidas correctivas, exigir su cumplimiento y evaluación periódica de su eficacia.

**Examen médico obligatorio.-** Son evaluaciones que se realizan al trabajador durante la vigencia del vínculo laboral; tienen por objeto la detección precoz de patologías ocupacionales y la promoción de salud. Asimismo, permiten definir la eficiencia de las medidas preventivas y de

control que se toman y el impacto de éstas, así como la reorientación de dichas medidas.

**Evaluación del impacto.-** Tienen o pudieran tener las regulaciones existentes o futuras sobre sus programas de seguridad y salud en el trabajo, obligaciones de la empresa, formación de trabajadores, interpretación técnica de estándares, evaluación y adecuación de instalaciones, proyectos de modificación o nuevas instalaciones, relaciones empresa-trabajador-ente regulador, impacto en las comunidades, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, contratos de trabajo y sanciones administrativas y penales.

**Seguridad y salud en el trabajo.-** Esta actividad de trabajo puede ocasionar también efectos no deseados sobre la salud de los trabajadores, ya sea por la pérdida o ausencia de trabajo o por las condiciones en que el trabajo se realiza.

**Actividad laboral.-** Es la acción consciente, básica y exclusiva del ser humano a través del cual obtiene un bien o accede a un servicio que satisface una necesidad, material o inmaterial, y a la vez transforma la naturaleza, la cultura y / o la sociedad.

**Accidente de trabajo.-** Es todo acontecimiento, suceso o evento, repentino y violento, de consecuencias generalmente inmediatas, que se traducen en el trabajador en una lesión orgánica o perturbación funcional con incapacidad temporal o permanente o la muerte y que es resultante de una acción sobrevenida por causa o en ocasión de trabajo.

**Satisfacción del trabajador.-** Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. Las cuales se encuentra

relacionadas con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

**Autoestima.**- Es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

**Trabajo en equipo.**- Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

**Ambiente de trabajo.**- Es el conjunto de condiciones que rodean e interaccionan con la persona cuando trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador. Incluye el espacio físico y social, su entorno inmediato y los insumos (agentes y materiales usados) y medios (herramientas y equipo) necesarios para la producción.

**Desempeño laboral.**- Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

### **CAPÍTULO III**

#### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo se presenta el análisis e interpretaciones del cuestionario aplicado al grupo experimental. Cada pregunta de la variable dependiente y variable independiente presenta un cuadro estadístico, el gráfico, la leyenda y la interpretación correspondiente de los resultados. Finalmente se pasó a la contrastación para lo cual se empleó el chi-cuadrado.

### 3.1 ANÁLISIS DE DATOS

**TABLA N° 01:** ¿Por intermedio del control de riesgos se toma decisiones?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	72	77
b) No	13	14
c) No sabe, no opina	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al revisar la información que nos muestra la pregunta, se encuentra que el 77% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 14% señalaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 9% indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando de esta forma al 100% de la muestra.

Los datos mostrados en la parte porcentual y gráfica de la interrogante, clarifican que la mayoría de la muestra fue de la opinión que, la el

control de riesgos sirve como poderosa herramienta en la toma de decisiones, y que es necesario su implementación para lograr los objetivos de la empresa.

**Grafico N° 1:** ¿Por intermedio del control de riesgos se toma decisiones?

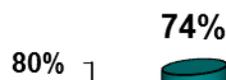
**TABLA N° 02:** ¿El control de riesgos permite reducir los riesgos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	69	74
b) No	15	16
c) No sabe, no opina	9	10
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 74% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 16% señalaron que no y el 10% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

En base a la información considerada en el párrafo anterior, observamos que la mayoría fue de la opinión que, efectivamente el control de riesgos demuestra su necesidad para lograr reducir los



riesgos durante las labores diarias en el trabajo, y que es una obligación del empleador contar con esta herramienta.

**Grafico N° 2:** ¿El control de riesgos permite reducir los riesgos?

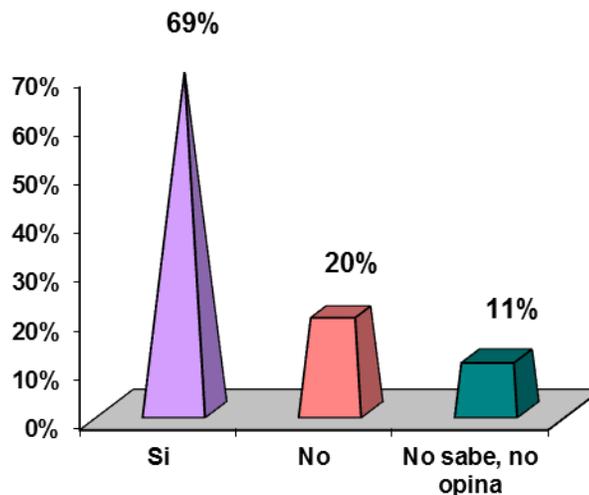
**TABLA N° 03:** ¿El control de riesgos permite implantar medidas correctivas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	64	69
b) No	19	20
c) No sabe, no pina	10	11
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los encuestados en un promedio del 69% fueron de la opinión que sí estaban de acuerdo con la interrogante, mientras que el 20% señalaron que no compartían lo mismo que la primera alternativa y el 11% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Efectivamente lo expresado en el párrafo anterior, nos presenta que la información obtenida en la pregunta, muestra que los encuestados fueron de la opinión que de la evaluación del control de riesgos se llega a analizar e implantar las medidas correctivas y poder evitar los riesgos de los trabajadores. .



**Grafico N° 3:** ¿El control de riesgos permite implantar medidas correctivas?

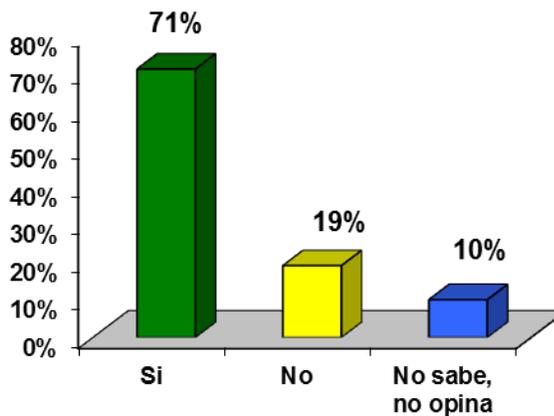
**TABLA N° 04:** ¿El examen médico obligatorio se realiza cuando aún el trabajador está laborando en la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	66	71
b) No	18	19
c) No sabe, no opina	9	10
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En lo relacionado a los alcances de la pregunta, observamos que el 71% fueron de la opinión que sí, mientras que el 19% respondieron que no estaban de acuerdo con el primer grupo y el 10% de los encuestados indicaron que no sabe, no opina, llegando de esta forma al 100% de la muestra.

Analizando los datos mostrados en relación a esta problemática, es evidente que la mayoría de los encuestados confirmaron que los exámenes medico siempre se toman cuando el trabajador se encuentra laborando para la empresa, de manera que se eviten posteriores complicaciones para el trabajador y para la empresa.



**Grafico N° 4:** ¿El examen médico obligatorio se realiza cuando aún el trabajador está laborando en la empresa?

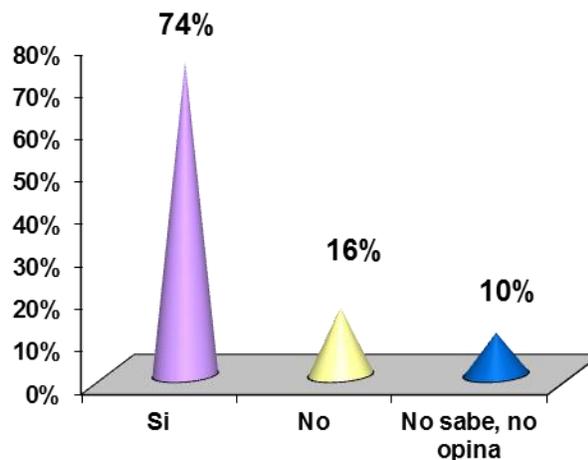
**TABLA N° 05:** ¿El examen médico obligatorio mide la eficiencia de las medidas preventivas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	69	74
b) No	15	16
c) No sabe, no opina	9	10
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Referente a la información recopilada en la pregunta, apreciamos que el 74% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 16% señalaron que no opinaban igual que la primera alternativa y el 10% indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma al 100% de la muestra.

Es notorio que la mayoría de los encuestados, coincidieran en su apreciación al señalar que efectivamente, el examen médico sirve de manera efectiva para medir como se incrementa o disminuye los accidentes y por ende la efectividad de las medidas correctivas en a empresa.



**Grafico N° 05:** ¿El examen médico obligatorio mide la eficiencia de las medidas preventivas?

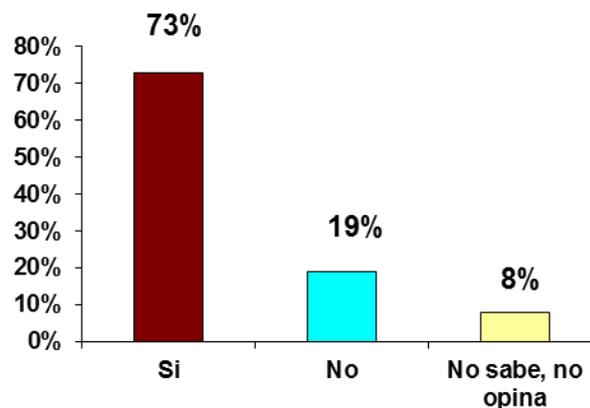
**TABLA N° 06:** ¿La evaluación del impacto se realiza con la finalidad de conocer la adecuación de las instalaciones?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	68	73
b) No	18	19
c) No sabe, no opina	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y gráfico correspondiente, que la información que se presenta demuestra que el 68% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 19% fueron de la opinión que efectivamente no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 8% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de este modo el 100% de la muestra.

Al respecto de lo comentado en líneas anteriores, se desprende como parte de la interpretación de los resultados que, ciertamente la evaluación del impacto permite que se mida cuanto pueden ser afectados los trabajadores en caso de un accidente y permite conocer cómo se puede adecuar las instalaciones.



**Grafico N° 06:** ¿La evaluación del impacto se realiza con la finalidad de conocer la adecuación de las instalaciones?

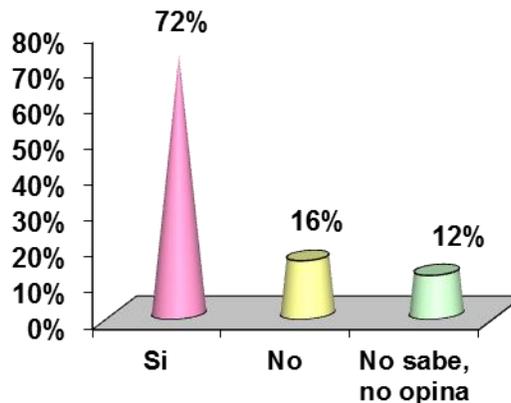
**TABLA N° 07:** ¿La evaluación del impacto permite conocer las técnicas de estándares?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	67	72
b) No	15	16
c) No sabe, no opina	11	12
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En la tabla se puede observar que la opinión de la mayoría de los encuestados fue en un 72% que respondieron que sí, mientras que el 16% señalaron que no están de acuerdo con la mayoría y el 12% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Resulta evidente que la mayoría de los encuestados de la muestra fueron de la opinión que, emplear la evaluación del impacto logra conocer las técnicas estándares que se emplean en las demás empresas, teniendo como consideración que en actual mundo globalizado se deben emplear las que mayor protección permitan.



**Grafico N° 07:** ¿La evaluación del impacto permite conocer las técnicas de estándares?

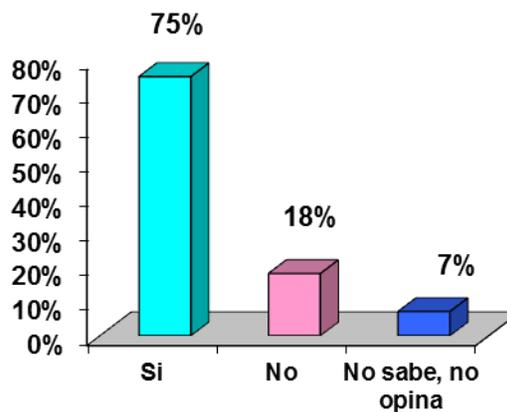
**TABLA N° 08:** ¿La seguridad y salud en el trabajo suele ocasionar efectos no deseados?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	70	75
b) No	17	18
c) No sabe, no opina	6	7
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la información que se presenta como resultado del trabajo de campo, señala que el 75% fueron de la opinión que sí, mientras que el 18% respondieron que no y el 7% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando de esta forma al 100% de la muestra.

De lo comentado en el párrafo anterior, apreciamos como parte del análisis, que la mayoría de los encuestados respondieron que efectivamente, la seguridad y salud en el trabajo bien planificada logra conectar a los trabajadores en la prevención y en la seguridad de manera que se llegue al cumplimiento de los efectos deseados por la empresa.



**Grafico N° 08:** ¿La seguridad y salud en el trabajo suele ocasionar efectos no deseados?

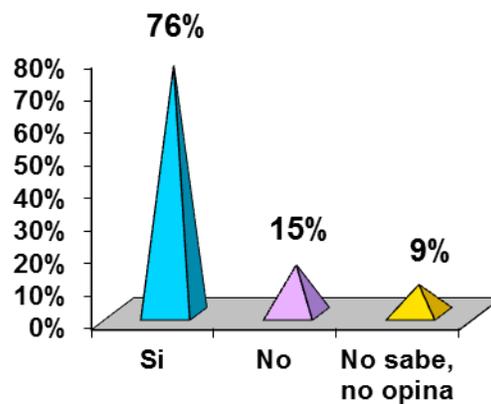
**TABLA N° 09:** ¿La seguridad y salud en el trabajo permite conocer sobre las condiciones del trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	71	76
b) No	14	15
c) No sabe, no opina	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Naturalmente los datos que observamos en la parte porcentual y gráfica que se acompaña, indican que el 76% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 14% señalaron que no y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Es notorio que en la información que se aprecia en el cuadro y gráfico correspondiente, se encuentra que los encuestados respondieron que, la seguridad y salud en el trabajo como técnica de seguridad integral permite conocer las condiciones reales en que desarrollan sus labores los trabajadores.



**Grafico N° 09:** ¿La seguridad y salud en el trabajo permite conocer sobre las condiciones del trabajo?

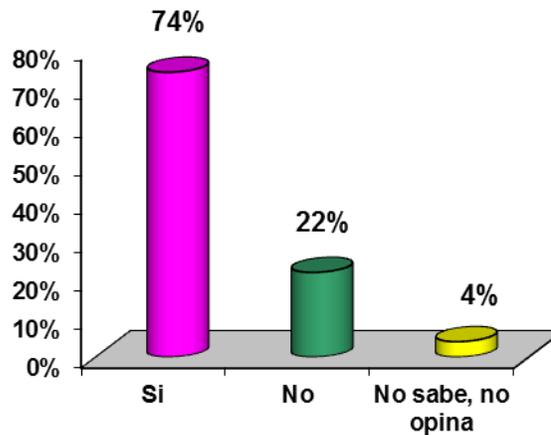
**TABLA N° 10:** ¿La seguridad y salud en el trabajo vela por la salud del personal?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	69	74
b) No	20	22
c) No sabe, no opina	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Se aprecia que la tendencia de los resultados que se presentan en la interrogante, señalan que el 74% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 22% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 4% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Analizando la información considerada en el párrafo anterior, la tendencia de los resultados destaca que la mayoría es de la opinión que la seguridad y salud en el trabajo brinda seguridad específica para los trabajadores de manera que su importancia no solo permite ahorra los que empresario tendría como gasto sino primordialmente la salud del trabajador.



**Grafico N° 10:** ¿La seguridad y salud en el trabajo vela por la salud del personal?

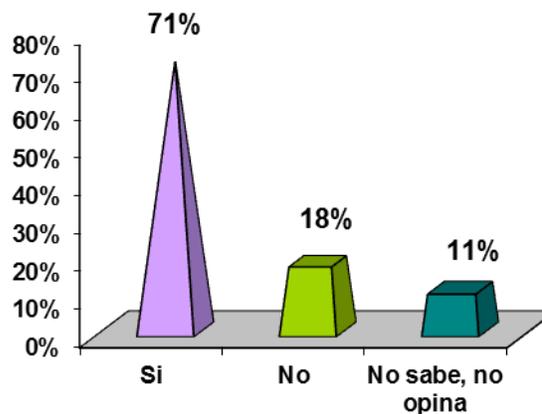
**TABLA N° 11:** ¿La satisfacción del trabajo es la percepción del trabajador?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	66	71
b) No	17	18
c) No sabe, no opina	10	11
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el cuadro se muestran los resultados que el 71% respondieron que sí, mientras que el 18% señalaron que no sabe, no opina al respecto y el 11% restante indicaron que no estaban de acuerdo con la mayoría, llegando así al 100% de la muestra con la cual se realizó la investigación.

En la información señalada en el párrafo anterior, se demuestra que la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, la satisfacción del trabajo permite que el personal pueda trabajar de manera óptima y que eso permite que la productividad se eleve.



**Grafico N° 11:** ¿La satisfacción del trabajo es la percepción del trabajador?

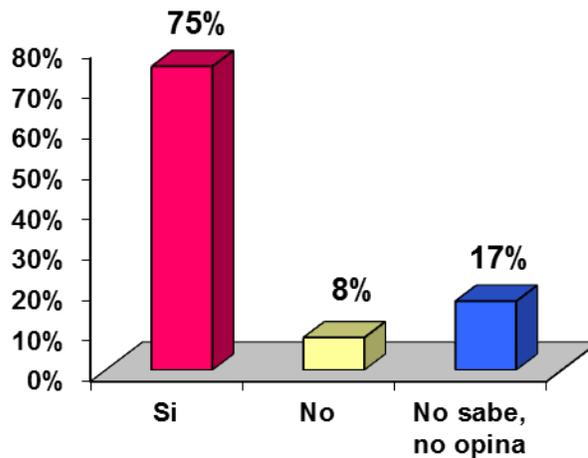
**TABLA N° 12:** ¿La satisfacción del trabajo ayuda al gerente a tomar decisiones?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	70	75
b) No	7	8
c) No sabe, no opina	16	17
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De este modo, al realizar la pregunta a los encuestados en un 75% respondieron que sí, mientras que el 8% de ellos fueron aquellos que opinaron que no y el 17% restante señalaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

En virtud a las consideraciones expuestas en el párrafo anterior, se destaca que efectivamente los encuestados están de acuerdo que, la satisfacción del trabajo va a permitir elevar el nivel de la productividad y a su vez permite tener mayores elementos de juicio para la toma de decisiones.



**Grafico N° 12:** ¿La satisfacción del trabajo ayuda al gerente a tomar decisiones?

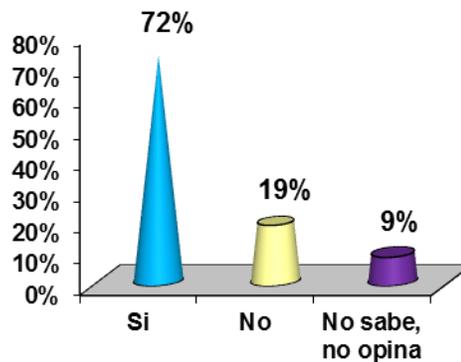
**TABLA N° 13:** ¿La satisfacción del trabajo es un comportamiento que tiene efecto la salud del trabajador?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	67	72
b) No	18	19
c) No sabe, no opina	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a lo planteado en la pregunta, la información estadística y gráfica que se acompaña permitió conocer que el 72% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 19% señalaron que no están de acuerdo con la mayoría y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Precisamente lo expuesto en líneas anteriores, permite señalar que la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, la satisfacción del trabajo permite que el comportamiento de las personas que laboran en la empresa trabajen con mayor atención y esto genera mayor nivel en la salud de todos los trabajadores.



**Gráfico N° 13:** ¿La satisfacción del trabajo es un comportamiento que tiene efecto la salud del trabajador?

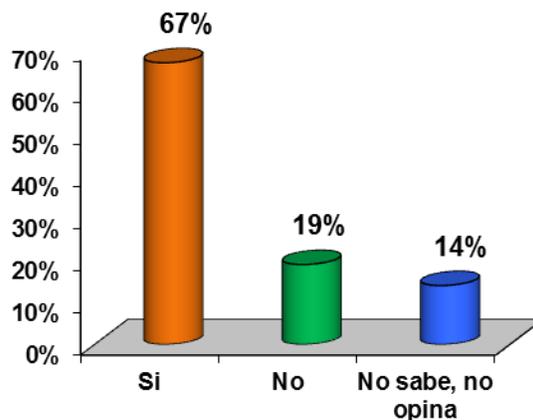
**TABLA N° 14:** ¿La autoestima del trabajador es clave para alcanzar sus objetivos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	62	67
b) No	18	19
c) No sabe, no opina	13	14
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

A fin de clarificar la problemática relacionada sobre esta realidad y a la cual está referida la pregunta, los resultados que se presentan en un promedio del 67% señalan que sí, mientras que el 18% respondieron que no y el 13% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando de esta forma al 100% de la muestra.

Como es natural la información recopilada en la encuesta, demuestra que efectivamente la mayoría de los encuestados, señalaron que la autoestima permite que el trabajador mejore el sentir de sí mismo y de lo que puede hacer en su centro de labores y su hogar, de manera que es un hombre feliz que desea lograr sus objetivos.



**Grafico N° 14:** ¿La autoestima del trabajador es clave para alcanzar sus objetivos?

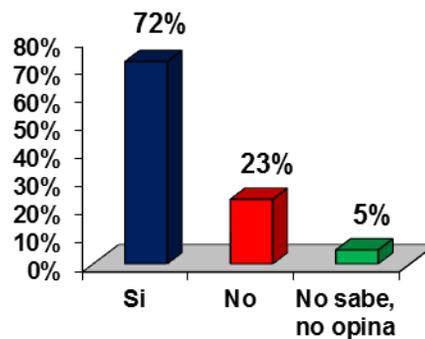
**TABLA N° 15:** ¿La autoestima permite que el trabajador manifieste sus inquietudes con respecto a la seguridad y salud en el trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	67	72
b) No	21	23
c) No sabe, no opina	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Indudablemente que la información recopilada en la pregunta, nos presenta en la parte porcentual que el 72% de los encuestados fueron de la opinión que sí, mientras que el 23% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 5% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Al respecto la información comentada en líneas anteriores, permite conocer que el mayor porcentaje de los encuestados fueron aquellos que respondieron que cuando el trabajador siente valor y aprecio por sí mismo significa que tiene autoestima y logrará expresar sus inquietudes en las medidas de seguridad necesarias para realizar mejor su trabajo.



**Grafico N° 15:** ¿La autoestima permite que el trabajador manifieste sus inquietudes con respecto a la seguridad y salud en el trabajo?

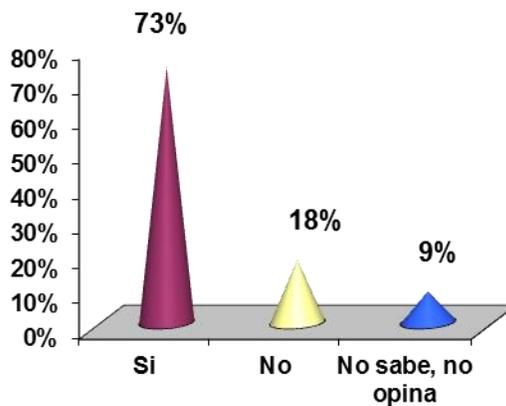
**TABLA N° 16:** ¿El trabajo en equipo es importante para lograr los objetivos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	68	73
b) No	17	18
c) No sabe, no opina	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El área en el cual se llevó a cabo el trabajo, nos permitió encontrar en la información procesada en la parte estadística, tal como lo muestra el gráfico respectivo que el 73% de los encuestados opinaron que sí, mientras que el 18% de los mismos señalaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Tal como se aprecia en la información anterior, es evidente que la mayoría considera que efectivamente, gracias al trabajo de equipo se pueden lograr los objetivos de la empresa y se forma un espíritu de cuerpo en los trabajadores, se aprenden algunas cosas de los demás compañeros y se logran los objetivos personales a la vez,



**Grafico N° 16:** ¿La autoestima permite que el trabajador manifieste sus inquietudes con respecto a la seguridad y salud en el trabajo?

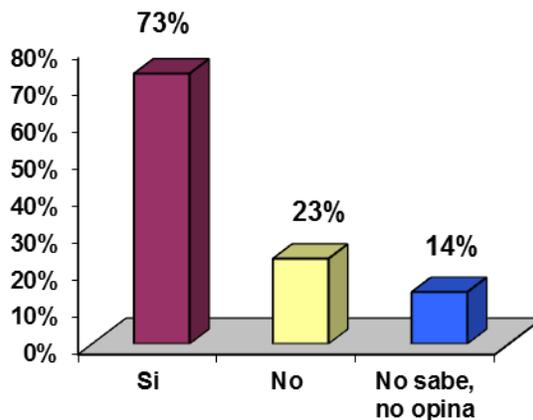
**TABLA N° 17:** ¿El trabajo en equipo permite mejorar el servicio que se presta?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	68	73
b) No	22	23
c) No sabe, no opina	13	14
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El área en el cual se llevó a cabo el trabajo, nos permitió encontrar en la información procesada en la parte estadística, tal como lo muestra el gráfico respectivo que el 73% de los encuestados opinaron que sí, mientras que el 23% de los mismos señalaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 14% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Tal como se aprecia en la información anterior, es evidente que la mayoría considera que, cuando el servicio que se presta se realiza en equipo se logra aprovechar tiempo, de manera que la productividad se eleva y el cliente se puede sentir satisfecho.



**Grafico N° 17:** ¿El trabajo en equipo permite mejorar el servicio que se presta?

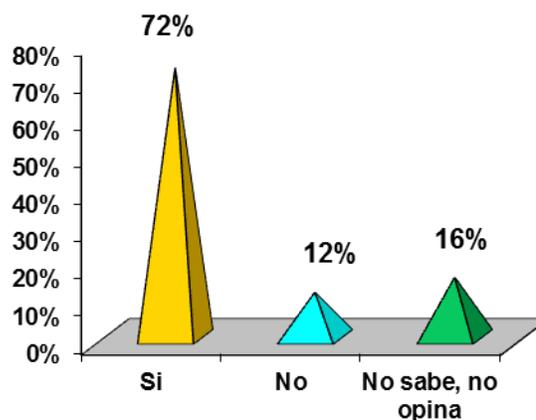
**TABLA N° 18:** ¿El desempeño laboral influye en el ánimo del trabajador?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	67	72
b) No	11	12
c) No sabe, no opina	15	16
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 72% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 12% señalaron que no están de acuerdo con la primera alternativa y el 16% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

En base a la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, cuando el personal demuestra un buen desempeño laboral también son los que tienen mejor ánimo, se refleja que el desempeño laboral de alguna manera es un incentivo para el trabajador.



**Grafico N° 18:** ¿El desempeño laboral influye en el ánimo del trabajador?

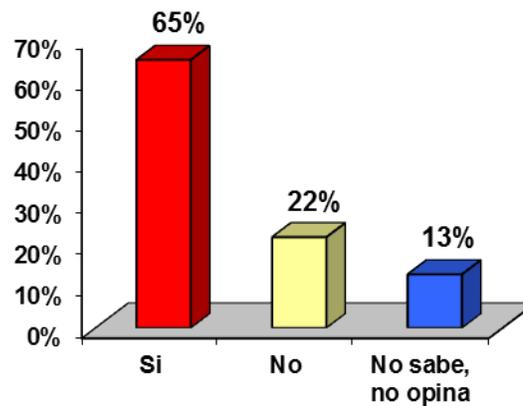
**TABLA N° 19:** ¿El desempeño laboral exige idoneidad en su rendimiento?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	60	65
b) No	21	22
c) No sabe, no opina	12	13
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En cuanto a los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 65% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 22% señalaron que no están de acuerdo con la mayoría y el 13% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

En base a la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, para lograr un buen desempeño laboral se debe tener en cuenta que la idoneidad necesaria para planificar como mejorar el rendimiento hasta lograr el objetivo deseado.



**Grafico N° 19:** ¿El desempeño laboral exige idoneidad en su rendimiento?

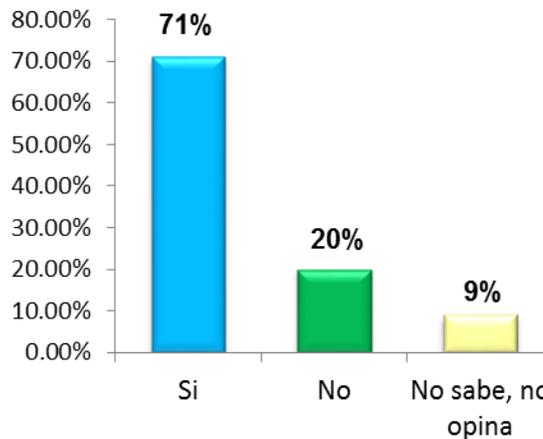
**TABLA N° 20:** ¿El desempeño laboral permite demostrar el rendimiento del trabajador?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	66	71
b) No	19	20
c) No sabe, no opina	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De esta manera, los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 71% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 20% señalaron que no están de acuerdo y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Asimismo en base a la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, el rendimiento laboral es importante para elevar la productividad de la empresa demostrándose así que existe relación entre el desempeño laboral y la forma como se lograr elevar el rendimiento individual de los trabajadores.



**Grafico N° 20:** ¿Considera Ud. que gestión de calidad viene alcanzando sus objetivos?

## 3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

### CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para contrastar las hipótesis planteadas se usó la distribución chi cuadrada, pues los datos para el análisis se encuentran clasificados en forma categórica.

El estadístico que se usa en esta prueba fue a través de la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$o_i$  = Frecuencia observada

$e_i$  = Frecuencia esperada

La estadística chi cuadrada es adecuada porque puede utilizarse con variables de clasificación o cualitativas como la presente investigación

El criterio para la contratación de la hipótesis, se define así:

Si  $X^2_C$  es mayor que  $X^2_T$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; en caso contrario si  $X^2_T$  es mayor que  $X^2_C$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el Software estadístico SPSS

### Hipótesis a:

$H_0$  : El control de riesgos no tendría implicancia significativa en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

$H_1$  : El control de riesgos tendría implicancia significativa en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

Existe control de riesgos en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.”	Existe satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.”			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	44	11	6	72
No	17	5	1	13
No sabe no opina	5	1	3	9
Total	66	17	10	<b>93</b>

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

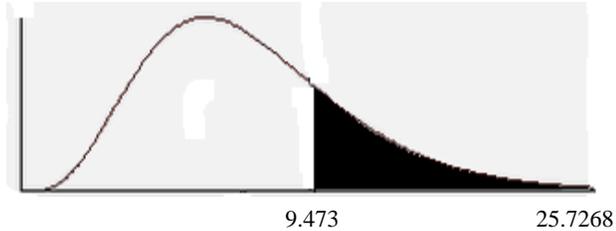
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.473
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 25.7268$$

6. Decisión estadística: Dado que  $25.7268 > 9.473$ , se rechaza  $H_0$ .



7. Conclusión: El control de riesgos tiene implicancia significativa en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

**Hipótesis b:**

$H_0$  : Los exámenes médicos obligatorios no tendrían implicancia significativa en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

$H_1$  : Los exámenes médicos obligatorios tendrían implicancia significativa en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

Existen exámenes médicos obligatorios en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.”	Existe autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.”			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	42	14	10	66
No	14	2	2	18
No sabe no opina	6	2	1	9
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>93</b>

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

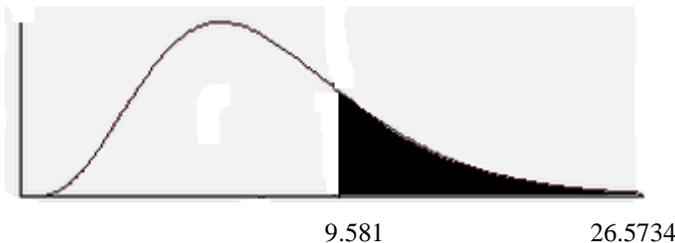
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.581
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 26.5734$$

6. Decisión estadística: Dado que  $26.5734 > 9.581$ , se rechaza  $H_0$ .



7. Conclusión: Los exámenes médicos obligatorios tienen implicancia significativa en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

### Hipótesis c:

- $H_0$  : La evaluación del impacto no tendría implicancia significativa en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.
- $H_1$  : La evaluación del impacto tendría implicancia significativa en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

Existe evaluación del impacto en la constructora "Líder Inversiones y Proyectos S.A."	del constructora y	Existe trabajo en equipo en la constructora "Líder Inversiones y Proyectos S.A."			Total
		Si	No	Desconoce	
Si		54	9	5	68
No		10	7	1	18
No sabe no opina		4	1	2	7
	Total	68	17	8	<b>93</b>

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

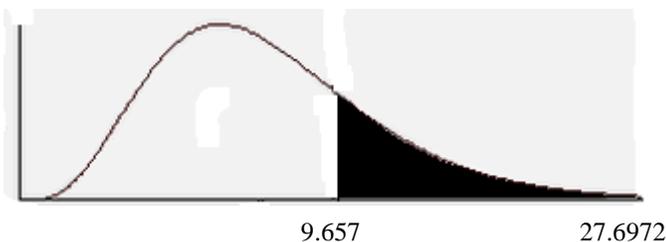
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji- cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.657
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 27.6972$$

6. Decisión estadística: Dado que  $27.6972 > 9.657$ , se rechaza Ho.



7. Conclusión: La evaluación del impacto tiene implicancia significativa en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.

**Hipótesis general:**

H<sub>0</sub> : La seguridad y salud en el trabajo no tendrían implicancia significativa en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014

H<sub>1</sub> : La seguridad y salud en el trabajo tendrían implicancia significativa en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014

Existe seguridad y salud en el trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.”	Existe desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.”			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	190	20	15	70
No	39	8	10	17
No sabe no opina	18	10	7	6
Total	67	11	15	<b>93</b>

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

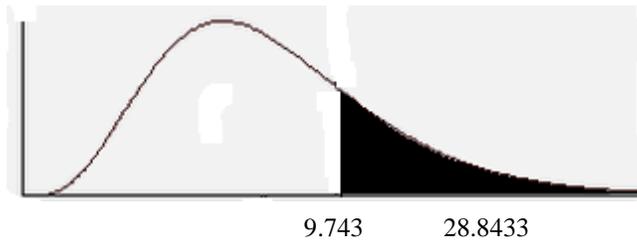
3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X<sup>2</sup> sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (3-1) (3-1) = 4 grados de libertad.

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.743

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 28.8433$$

6. Decisión estadística: Dado que  $28.8433 > 9.743$ , se rechaza  $H_0$ .



7. Conclusión: La seguridad y salud en el trabajo tiene implicancia significativa en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014

### 3.4 CONCLUSIONES

Primera:

De acuerdo al trabajo de campo se estableció que el control de riesgos tiene implicancia significativa en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, donde el 77% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 14% señalaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 9% indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando de esta forma al 100% de la muestra. La mayoría de la muestra fue de la opinión que, la el control de riesgos sirve como poderosa herramienta en la toma de decisiones, y que es necesario su implementación para lograr los objetivos de la empresa.

**Segunda:**

Conforme al trabajo de campo se analizó que los exámenes médicos obligatorios tienen implicancia significativa en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, donde el 71% fueron de la opinión que sí, mientras que el 19% respondieron que no estaban de acuerdo con el primer grupo y el 10% de los encuestados indicaron que no sabe, no opina, llegando de esta forma al 100% de la muestra. La mayoría de los encuestados confirmaron que los exámenes medico siempre se toman cuando el trabajador se encuentra laborando para la empresa, de manera que se eviten posteriores complicaciones para el trabajador y para la empresa.

**Tercera:**

De acuerdo al trabajo de campo se determinó que la evaluación del impacto tiene implicancia significativa en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, donde el 68% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 19% fueron de la opinión que efectivamente no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 8% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de este modo el 100% de la muestra. La mayoría de los entrevistados señalaron que la evaluación del impacto permite que se mida cuanto pueden ser afectados

los trabajadores en caso de un accidente y permite conocer cómo se puede adecuar las instalaciones.

**Cuarta:**

Conforme el trabajo de campo se determinó que la seguridad y salud en el trabajo tienen implicancia significativa en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, donde el 75% fueron de la opinión que sí, mientras que el 18% respondieron que no y el 7% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando de esta forma al 100% de la muestra. La mayoría de los encuestados respondieron que efectivamente, la seguridad y salud en el trabajo bien planificada logra conectar a los trabajadores en la prevención y en la seguridad de manera que se llegue al cumplimiento de los efectos deseados por la empresa.

### **3.5 RECOMENDACIONES**

**Primera:**

Se debe implementar la oficina de control de riesgos en la empresa “Líder Inversiones y Proyectos S.A.”, realizando un convenio con la facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM para que se pueda contar con participación de estudiantes del último año de la mencionada carrera como practicantes y mejorar el control de riesgos en la empresa.

**Segunda:**

Contar con un medico permanente en la empresa, para que se dé estricto cumplimiento a los protocolos de exámenes médico ocupacionales y a la guía de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad que la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” tiene establecido como mecanismo preventivo en la salud de sus trabajadores en cumplimiento a las normas nacionales referidas a la salud ocupacional.

**Tercera:**

Establecer un cronograma para la evaluación del impacto en caso de incidente y accidente que se pudieran presentar, de manera que la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” se encuentre en todo momento preparada para actuar en los casos que se presenten.

**Cuarta:**

Realizar capacitaciones permanentes mensuales, trimestrales y semestrales, para todo el personal de la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” en temas referentes a la seguridad y salud en el trabajo tienen como principal motivo la importancia del material humano y su seguridad.

### **3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2010). Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores [Internet]. Bilbao: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo; 2010 [citado el 1 de mayo de 2012]. Disponible en: <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/94>

Aldagi, R. & Bried, A. (2000) Diseño de tareas y motivación de personal, 2ª ed., México: Editorial Trillas.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Alles, M. (2000). Dirección estratégica de recursos humanos, 3ª ed., Argentina: Editorial Granica.

Balarezo L. (2005) Construcción alcanzará una expansión superior al 8%. Lima: Diario El Peruano. En: [http://www.elperuano.com.pe/edicion/noticia-construccion-alcanzara-una-expansion-superior-al-8-27637.aspx#.ValiyaR\\_Oko](http://www.elperuano.com.pe/edicion/noticia-construccion-alcanzara-una-expansion-superior-al-8-27637.aspx#.ValiyaR_Oko)

Barquín, M. (1995). Dirección de hospitales, México: Editorial McGraw-Hill.

Benítez E. (2012) Mi tesis en 100 días. USA: Editorial Palibrio.

Borda P. y Tuesca M. y Navarro L. (2009) Métodos cuantitativos. Colombia: Ediciones Uninorte.

- Carrasco, M. (2012). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el área de inyección de una empresa fabricante de productos plásticos. Tesis para optar por el título de Ingeniero Industrial, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cegarra S. (2004) José. Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos, 2ª ed., Colombia: Editorial McGrawHill.
- Conte, A. & Rodríguez, C. (1999). Cobertura de las Riesgos. Manual con experiencias actuales y alternativas. Chile: OIT Disponible en: [http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1999/99B09\\_182\\_span.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1999/99B09_182_span.pdf)
- Dale, Y. (1996). Administracao de pessoal e relacoes industriais, Sao Paulo-Brasil: Editorial Mestre Jou.
- Davis, K. & Newstrom, J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo, 2ª ed., México: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana S.A.
- Davis, K. & Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo, 10ª ed., México: Editorial McGraw-Hill.
- De Cenzo, D. y Robbins, S. (2003). Administración de recursos humanos, México: Editorial Limusa S.A., Grupo Noriega Editores.
- Díaz, A. (1992). Problemas y retos del campo de la evaluación, México: UNAM.

Días, Z. (2009) Prevención y riesgos laborales. Seguridad y salud laboral. España: Editorial Paraninfo.

Drovett, S. (1998). Deserción de la salud. Argentina: Editorial Macchi.

Escalona L. (2001) Guía de autoaprendizaje: Servicios de información 1. Modalidad de educación abierta y a distancia. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2012). Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Eurofound, Publications Office of the European Union.

Flanagan, J. & Burns, R. (1995). The employee performance record: a new appraisal and development tool, USA: Editorial Harvard Business Review.

Gan, F. y Triginé J. (2006) Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. España: Editorial: Díaz de Santos.

García C. (2004) El cuestionario. México: Editorial Limusa.

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. España: Revista Especial Salud Publica.

Global Construction Perspectives & Oxford Economics (2009). Global Construction 2020. Londres: Global Construction Perspectives and Oxford Economics.

Gomes, I., Balkin, D. & Cardy, R. (1999). Gestión de recursos humanos, 1ª ed., España: Editorial Prentice Hall.

Gordón, J. (1997). Comportamiento organizacional, 5ª ed., México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Ideas propias (2004) Seguridad y salud laboral. Manual de prevención de riesgos para el empleado administrativo de entidades financieras. España: Editorial Ideas Propias.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2008). VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid: MTAS.

Lozada, M. y Muñoz, S. (2012) Experiencias de investigación en salud y seguridad en el trabajo. Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia.

Mejía, Y. (2012). Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango, Tesis para obtener el grado académico de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional, México: Universidad Rafael Landívar.

Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S. & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. EEUU: Pubmed.

- Messia, F. (2009). El papel de la administración pública en la prevención de riesgos laborales. Tesis doctoral de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. España: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Miglionico, W. (1999) Trabajo y Salud. Guía para la acción sindical. Uruguay. Instituto Cuenca Duarte Disponible en: [http://www.bvsst.org.ve/documentos/pnf/trabajo\\_y\\_salud.pdf](http://www.bvsst.org.ve/documentos/pnf/trabajo_y_salud.pdf)
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia Estados Unidos, EEUU: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana.
- Millán, V. y otros (2008) Manual para la formación en prevención de riesgos laborales. España: Editorial Lex Nova
- Nash, M. (1994). Como incrementa la productividad del recurso humano, Colombia: Editorial Norma.
- Neffa, J. (1988) ¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Argentina: Humanitas.
- Nicholson, N. (2003). La motivación de personas, España: Editorial Deusto.
- OIT (1987) Introducción las condiciones y medio ambiente de trabajo. Publicado bajo la dirección de J.M. Clerc. Ginebra: OIT
- OIT (2006) Trabajo decente - Trabajo seguro. VIH/SIDA. Informe de la OIT para el Día mundial de la seguridad y la salud en el

trabajo. Ginebra: OIT. Disponible en:  
[http://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/  
worldday/products06/report06\\_hiv\\_sp.pdf](http://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/products06/report06_hiv_sp.pdf)

OIT (2009) Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT. Ginebra. Oficina Internacional del Trabajo. Disponible en:  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@  
protrav/@safework/documents/meetingdocument/wcms\\_  
116913.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/meetingdocument/wcms_116913.pdf)

OIT (2011) ¿Qué quieres ser cuando seas grande? Un libro para conocer y comprender el mundo del trabajo. Santiago de Chile. OIT. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---  
americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/  
publication/wcms\\_178841.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_178841.pdf)

OIT (2013) La prevención de las enfermedades profesionales. Ginebra. OIT. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---  
ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/  
wcms\\_209555.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_209555.pdf)

OMS (2006) Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Suiza. En:  
[http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

Pere. (2000) Vigilar la salud, prevenir el riesgo. II Foro ISTAS de Salud Laboral. Madrid: Paralelo Ediciones. Disponible en:  
<http://www.istas.ccoo.es/descargas/IIforo.pdf>

Pereyra, E. (2008). El reconocimiento, un estímulo necesario para el personal, En: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).

- Pérez, A. (2009). Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias en Administración. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Quick J. (1999). Occupational health psychology: the convergence of health and clinical psychology with public health and preventive medicine in an organizational context. USA: Professional Psychology.
- Raymond, J.; Wood, D. & Patrick, W. (1990). Psychology doctoral training in work and health. EEUU. Am Psychol.
- Robbins, S. (1996). Administración teoría y práctica, México: Editorial Prentice Hall Hispanoamerica.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional, México: Editorial Prentice Hall.
- Rodriguez M. (2005) Metodología de la Investigación. México: Editorial universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Ruiz, C. (2008). Propuesta de un plan de seguridad y salud para obras de construcción. Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sánchez, R; Palomino, M; Gonzales, B. y Tejada, M. (2006) El coordinador de seguridad y salud. España: Editorial Fundación Confemetal.
- Skinner, B. (2001). Ciencia y conducta humana: Una psicología científica. España: Editorial Fontenella.

- Strauss, S. (1991). Personal, problemas humanos de la administración, 1ª ed., España: Editorial Prentice Hall.
- Tamayo, T. (2004) El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa.
- Terán, I. (2012). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica para la industria. Tesis para optar el Título de Ingeniera Industrial. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Valverde, L. (2011). Propuesta de un Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional para las áreas operativas y de almacenamiento en una empresa procesadora de vaina de Tara. Tesis para optar el Título Profesional e Ingeniero Industrial. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Wadsworth, G. (1992). Performance appraisal, EEUU: Editorial Holt & Winston.
- Werther, W. & Davis, K. (2000). Administración de personal y recursos humanos. México: McGraw-Hill Interamericano.
- Zapata O. (2005) Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México: Editorial Pax.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU IMPLICANCIA EN DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA “LÍDER INVERSIONES Y PROYECTOS S.A.” LIMA, 2014.

**Nivel** : Descriptivo y explicativo.  
**Tipo de Invest.** : Básica o pura.  
**Diseño de la Invs.** : No experimental  
**Presentado por** : José Francisco Rozas Wett

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓPTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
¿De qué manera la seguridad y salud en el trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?	Determinar si la seguridad y salud en el trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014	La seguridad y salud en el trabajo tendrían implicancia significativa en el desempeño laboral en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014	<b>VI: X. Seguridad y salud en el trabajo</b>	X1: Control de riesgos X2: Exámenes médicos obligatorios X3: Evaluación del impacto
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS		

<p>a. ¿En qué medida el control de riesgos tienen implicancia en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?</p> <p>b. ¿Cómo los exámenes médicos obligatorios tienen implicancia en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?</p> <p>c. ¿En qué medida la evaluación del impacto tienen implicancia en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014?</p>	<p>a. Establecer si el control de riesgos tienen implicancia en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.</p> <p>b. Analizar si los exámenes médicos obligatorios tienen implicancia en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.</p> <p>c. Determinar si la evaluación del impacto tienen implicancia en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.</p>	<p>a. El control de riesgos tendría implicancia significativa en la satisfacción del trabajo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.</p> <p>b. Los exámenes médicos obligatorios tendrían implicancia significativa en la autoestima en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.</p> <p>c. La evaluación del impacto tendría implicancia significativa en el trabajo en equipo en la constructora “Líder Inversiones y Proyectos S.A.” Lima, 2014.</p>	<p><b>VD:</b></p> <p><b>Y. Desempeño laboral</b></p>	<p>Y1: Satisfacción del trabajo Y2: Autoestima Y3: Trabajo en equipo</p>
--	--	--	--	--

## ANEXO 2 - ENCUESTAS – CUESTIONARIOS – ENTREVISTAS

### CUESTIONARIO

En la investigación titulada: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU IMPLICANCIA EN DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA “LÍDER INVERSIONES Y PROYECTOS S.A.” LIMA, 2014, se hace necesario que responda a las siguientes preguntas con “X” en las alternativas pertinentes. De antemano se le agradece. Marca lo conveniente.

- 1.- ¿Por intermedio del control de riesgos se toma decisiones?
  - a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
  
- 2.- ¿El control de riesgos permite reducir los riesgos?
  - a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
  
- 3.- ¿El control de riesgos permite implantar medidas correctivas?
  - a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
  
- 4.- ¿El examen médico obligatorio se realiza cuando aún el trabajador está laborando en la empresa?
  - a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina

- 5.- ¿El examen médico obligatorio mide la eficiencia de las medidas preventivas?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 6.- ¿La evaluación del impacto se realiza con la finalidad de conocer la adecuación de las instalaciones?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 7.- ¿La evaluación del impacto permite conocer las técnicas de estándares?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 8.- ¿La seguridad y salud en el trabajo suele ocasionar efectos no deseados?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 9.- ¿La seguridad y salud en el trabajo permite conocer sobre las condiciones del trabajo?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 10.- ¿La seguridad y salud en el trabajo vela por la salud del personal?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina

- 11.- ¿La satisfacción del trabajo es la percepción del trabajador?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 12.- ¿La satisfacción del trabajo ayudan al gerente a tomar decisiones?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 13.- ¿La satisfacción del trabajo es un comportamiento que tiene efecto la salud del trabajador?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 14.- ¿La autoestima del trabajador es clave para alcanzar sus objetivos?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 15.- ¿La autoestima permite que el trabajador manifiesta sus inquietudes con respecto a la seguridad y salud en el trabajo?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 16.- ¿El trabajo en equipo es importante para lograr los objetivos?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina

- 17.- ¿El trabajo en equipo permite mejorar el servicio que se presta?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 18.- ¿El desempeño laboral influye en el ánimo del trabajador?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 19.- ¿El desempeño laboral exige idoneidad en su rendimiento?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 20.- ¿El desempeño laboral permite demostrar el rendimiento del trabajador?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina

ESCUELA DE POSTGRADO  
**ANEXO Nº 3: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**  
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS

1.1 APELLIDOS Y

NOMBRES:.....

1.2 GRADO

ACADÉMICO:.....

1.3 INSTITUCIÓN QUE

LABORA:.....

1.4 TITULO INVESTIGACIÓN: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU  
 IMPLICANCIA EN DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA  
 “LÍDER INVERSIONES Y PROYECTOS S.A.” LIMA, 2014.

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: JOSÉ FRANCISCO ROZAS WETT

1.6 MAESTRÍA: Administración.

1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Juicio de expertos

1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

a) De 01 a 09 (No valido, reformular)    b) De 10 a 12 (No valido, modificar)

b) De 12 a 15 (Valido, mejorar)    d) De 15 a 18 (Valido, precisar)

c) De 18 a 20 (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. Organización	Existe una organización lógica					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					
10. Convivencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Sub total						
Total						

Valoración cuantitativa.....

Valoración cualitativa:.....

Opinión de aplicabilidad:.....

Lugar y

fecha:.....

FIRMA.....

DNI:.....