

**“UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO  
ABAD DEL CUSCO”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

---

**“HIGIENE LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES  
ADMINISTRATIVOS DE ADECCO PERÚ S.A. EMPRESA CONTRATADA PARA  
PRESTAR SERVICIOS A LA MINERA MMG - LAS BAMBAS 2018”**

---

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Araujo Cayo, Yesica.**

**Bach. Chávez Mora, Linda Evelin**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORA:**

**Dra. Victoria Puente de la Vega Aparicio**

**CUSCO – PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

*Este trabajo va dedicado a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas, paciencia y entusiasmo para seguir adelante y no renunciar ante las adversidades que se presentaron y por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mis padres Isaías y María, por ser el pilar más importante en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional para que pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes mi eterno agradecimiento y gratitud.*

*A mis hermanas Lisbeth, Raquel, Risida y en especial a mi pequeña hermana Erika quienes con sus consejos han sabido guiarme y motivarme para culminar mi carrera profesional, por sus consejos y aliento, por todo el respaldo incondicional en todos los aspectos de mi vida. porque siempre están dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento.*

*A Wilmer por ser mi compañero de vida quien me apoyo y alentó a continuar cuando parecía que me iba a rendir, por impulsarme a dar siempre lo mejor y mejorar día a día, por ayudarme cuando yo lo necesitaba.*

YESICA ARAUJO CAYO

*A Dios: por permitirme tener la fuerza para terminar mi carrera.*

*A mis padres: Por ser la razón de mi existir sin ellos la fuerza de levantarme cada día para ser mejor persona no sería una realidad y por su esfuerzo en concederme la oportunidad de estudiar, por su constante apoyo a lo largo de mi vida.*

*A mis hermanos: por sus consejos, paciencia y toda la ayuda que me brindaron para concluir mis estudios y ser ejemplo de perseverancia y amabilidad.*

LINDA CHAVEZ MORA

## AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de tesis agradecemos a Dios por protegernos y guiarnos durante todo nuestro camino, por darnos fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda nuestra vida y por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad nuestro sueño anhelado.

A todas las personas que hicieron posible la realización exitosa de esta investigación, principalmente a nuestra familia y amigos por el apoyo, motivación y entrega.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por darnos la oportunidad de estudiar y ser una profesional. También agradecer a mis docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas quienes durante toda mi carrera profesional aportaron con un granito de arena en mi formación profesional.

A la Mgt. Betty Sologuren Carrasco por transmitirnos sus diversos conocimientos y experiencia para la culminación de nuestra tesis.

A nuestra asesora Dra. Victoria Puente de la Vega Aparicio, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado en las ganas para la culminación de este trabajo.

Nuestros sinceros agradecimientos a todas las personas por estar en estos momentos tan especiales.

Bach. Araujo Cayo, Yesica.

Bach. Chávez Mora, Linda Evelin

## PRESENTACIÓN

**SEÑORA DE DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

En concordancia con el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: “HIGIENE LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE ADECCO PERÚ S.A. EMPRESA CONTRATADA PARA PRESTAR SERVICIOS A LA MINERA MMG LAS BAMBAS 2018.” a fin de optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración.

La presente tesis fue desarrollada cumpliendo con las normas de investigación establecidas tomando en consideración la situación actual de la empresa Adecco Perú S.A. con el propósito de conocer la relación que existe entre la Higiene laboral y el desempeño de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. sucursal Cusco, realizando inicialmente una descripción de las variables, analizándolas y finalizando con recomendaciones desde el punto de vista de nuestra profesión.

Consideramos que esta investigación no es solo un deber más de nuestra condición universitaria, sino también la máxima expresión del placer intelectual; sobre todo es el camino para la consolidación de las experiencias vividas en la universidad y el reflejo de los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias. Además, es producto de nuestro esfuerzo.

Bach. Araujo Cayo, Yesica.  
Bach. Chávez Mora, Linda Evelin

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
PRESENTACIÓN.....	III
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XII
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Caracterización del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema.....	7
1.2.1. Problema General.....	7
1.2.2. Problemas Específicos.....	7
1.3. Objetivos de la Investigación .....	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.....	8
1.4. Justificación.....	8

1.4.1. Justificación Teórica. ....	8
1.4.2. Justificación práctica. ....	9
1.4.3. Justificación metodológica. ....	9
1.5. Delimitaciones de la Investigación. ....	10
1.5.1. Delimitación Temporal. ....	10
1.5.2. Delimitación Espacial. ....	10

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación. ....	11
2.1.1. A nivel internacional. ....	11
2.1.2. A nivel nacional. ....	14
2.2. Marco Teórico. ....	16
2.2.1. Enfoque de la Administración de Recursos Humano. ....	16
2.2.2. Bases Teóricas sobre Higiene Laboral. ....	17
2.2.3. Bases Teóricas sobre Desempeño Laboral. ....	37
2.3. Marco Conceptual. ....	53

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de Investigación. ....	56
3.1.1. Hipótesis General. ....	56
3.1.2. Hipótesis Específicas. ....	56

3.2. Variables de Investigación.....	56
3.2.1. Variable 1.....	56
3.2.2. Variable 2.....	57
3.3. Operacionalización de las Variables.....	57

## CAPITULO IV

### DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación .....	58
4.1.1. Según naturaleza de los datos manejados. ....	58
4.1.2. Según el número de observaciones. ....	58
4.2. Nivel de investigación .....	58
4.3. Diseño de la Investigación.....	59
4.4. Método de investigación.....	59
4.5. Población y muestra.....	59
4.5.1. Población.....	59
4.5.2. Muestra.....	60
4.6. Técnicas e instrumento. ....	60
4.6.1. Técnica. ....	60
4.6.2. Instrumento.....	61
4.7. Procesamiento y análisis de datos .....	61
4.8. Validez y confiabilidad.....	62

4.8.1. Validez.....	62
4.8.2. Confiabilidad.....	62

## CAPITULO V

### CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Unidad de Investigación.....	64
5.1.1. Empresa Adecco en América Latina.....	64
5.1.2. Empresa Adecco en el Perú.....	64
5.2. Unidad Geográfica.....	68
5.2.1. Proyecto Minero Las Bambas.....	68
5.2.2. Ubicación Geográfica.....	68
5.2.3. Excelencia Operativa.....	70

## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Resultados de la Estadística Descriptiva para Datos Generales.....	72
6.1.1. Resultados de la variable Higiene Laboral.....	75
6.1.2. Resultados de la variable Desempeño.....	82
6.2. Resultados de la Estadística Inferencial para la prueba de hipótesis.....	88
6.2.1. Comprobación de Hipótesis General.....	88
6.2.2. Comprobación de hipótesis específicas 1.....	91
6.2.3. Comprobación de Hipótesis Específica 2.....	93
6.2.4. Comprobación de Hipótesis Específica 3.....	95

CONCLUSIONES .....	97
RECOMENDACIONES .....	99
BIBILOGRAFÍA.....	101
ANEXOS.....	104

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1</i> Proceso de la administración de recursos humanos.....	16
<i>Figura 2</i> Diagrama de la Higiene Laboral .....	23
<i>Figura 3</i> Métodos de evaluación de Desempeño .....	50
<i>Figura 4</i> Mapa de ubicación geográfica de la minera Las Bamba. ....	69
<i>Figura 5</i> Mapa de proceso de Operación Las Bambas.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Diferencias entre Eficacia y Eficiencia.....	46
<i>Tabla 2</i> Distribución de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S. A .....	60
<i>Tabla 3</i> Escala de Likert: De cuatro respuestas .....	61
<i>Tabla 4</i> Estadísticos de fiabilidad .....	63
<i>Tabla 5</i> Distribución del personal administrativo de la empresa Adecco Perú S.A. según área de trabajo.....	67
<i>Tabla 6</i> Tabla de Baremación .....	72
<i>Tabla 7</i> Población encuestada según Género. ....	72
<i>Tabla 8</i> Población encuestada según edad. ....	73
<i>Tabla 9</i> Valoración de la variable Higiene Laboral. ....	75
<i>Tabla 10</i> Ambiente Físico en la empresa Adecco Perú S.A. ....	76
<i>Tabla 11</i> Tiempo de trabajo en la empresa Adecco Perú S.A. ....	78
<i>Tabla 12</i> Relaciones Interpersonales en la empresa Adecco Perú S.A. ....	80
<i>Tabla 13</i> Valoración de la variable Desempeño .....	82
<i>Tabla 14</i> Competencias Laborales de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A .....	83
<i>Tabla 15</i> Eficiencia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A.....	85
<i>Tabla 16</i> Eficacia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A.....	86
<i>Tabla 17</i> Relación entre Higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. ....	89

**Tabla 18** *Relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018..... 91*

**Tabla 19** *Relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018..... 93*

**Tabla 20** *Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018..... 95*

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1</i> Población encuestada según Género .....	73
<i>Gráfico 2</i> Población encuestada según edad. ....	74
<i>Gráfico 3</i> Valoración de la variable Higiene Laboral. ....	75
<i>Gráfico 4</i> Ambiente Físico en la empresa Adecco Perú S.A. ....	76
<i>Gráfico 5</i> Tiempo de trabajo en la empresa Adecco Perú S.A. ....	78
<i>Gráfico 6</i> Relaciones Interpersonales en la empresa Adecco Perú S.A. ....	80
<i>Gráfico 7</i> Valoración de la variable Desempeño. ....	82
<i>Gráfico 8</i> Competencias Laborales de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A. ....	83
<i>Gráfico 9</i> Eficiencia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A. ....	85
<i>Gráfico 10</i> Eficacia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A. ....	86
<i>Gráfico 11</i> Relación entre Higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. ....	89
<i>Gráfico 12</i> Relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. ....	91
<i>Gráfico 13</i> Relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. ....	93

**Gráfico 14** *Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018..... 95*

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación intitulado “*Higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018*”, se tiene como objetivo determinar la relación entre la higiene laboral y el desempeño de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

La investigación es descriptivo correlacional de corte transversal. Para la recolección de datos se tomó como muestra 24 colaboradores administrativos, la técnica utilizada fue la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario de 20 ítems dividido en dos partes los primeros 11 ítems corresponden a la variable higiene laboral y los 09 ítems restantes corresponden a la variable desempeño, los cuales se califican en base a la escala de Likert.

En la investigación se determinó que la higiene laboral tiene una relación positiva moderada con el desempeño de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018, lo cual significa que ambos tienen el mismo comportamiento, es decir si uno de ellos se incrementa el otro también y viceversa; además que si existe una relación positiva entre condiciones ambientales y desempeño; así mismo las condiciones de tiempo de trabajo tienen una relación directa con el desempeño laboral y existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño.

Palabras clave: higiene laboral, desempeño, colaboradores, empresa, condiciones.

## ABSTRACT

In the present research work entitled “occupational health and performance of employees administrative of the company Adecco Peru SA company contracted to provide services to the mining company MMG Las Bambas 2018”, has as objective to determine the relationship between occupational health and the employees ' performance administrative company Adecco Peru SA company contracted to provide services to the mining company MMG Las Bambas 2018.

The research is descriptive correlational cross-sectional. For the collection of data was taken as sample 24 employees administrative, the technique used was the survey whose instrument was a questionnaire of 20 items divided in two parts the first 11 items correspond to the variable hygiene of labor and the 09 remaining items correspond to the variable performance, which are scored based on the Likert scale.

In the research it was determined that the occupational hygiene has a positive relationship moderate with the performance of the employees of administration of the company Adecco Peru SA company contracted to provide services to the mining company MMG Las Bambas 2018, which means that both have the same behavior, that is to say if one of them increases the other also and vice versa; in addition, if there is a positive relationship between environmental conditions and performance; at the same time conditions of work have a direct relationship with job performance and a direct relationship exists between the interpersonal relationships and the performance.

Key words: occupational hygiene, performance, partners, company, conditions.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo empresarial se ha vuelto más exigente, las constantes discusiones acerca de la competitividad de las empresas han girado en torno a varios métodos y herramientas para tener el personal competente, se puede mencionar que una característica importante es la administración del talento humano, ya que los colaboradores son clave para la productividad, es por ello que se les debe proporcionar condiciones de trabajo adecuado y seguro, velar por la salud y bienestar en el ambiente laboral, propicio para el ejercicio de su trabajo físico y mental. En tal sentido el enfoque de este trabajo de investigación se estructura en cinco capítulos detallados a continuación:

**Primer capítulo**, se plantea el problema, los objetivos, la justificación de la investigación, para saber Cuál es la relación de higiene laboral y el desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas - 2018., además se describe cuáles son las delimitaciones que se establecieron para la ejecución de la tesis.

**Segundo capítulo**, se desarrolla los antecedentes y el marco teórico relacionados a la higiene laboral y desempeño; el marco conceptual los que permiten definir los conceptos y terminologías más comunes de la investigación con la finalidad de facilitar su comprensión

**Tercer Capítulo**, corresponde a la hipótesis de investigación, variables de investigación y operacionalización de las variables.

**Cuarto Capítulo**, correspondiente al diseño metodológico de la investigación empleada en el presente estudio, también contiene una exposición completa sobre la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, el procesamiento y análisis de datos estadísticos y descriptivos y la validez y confiabilidad que tiene la investigación.

**Quinto capítulo**, se exponen y describen la caracterización del área de investigación es decir todo lo que se encuentra relacionado con la empresa Adecco Perú S.A.

**Sexto capítulo**, se interpretan y analizan los resultados utilizando gráficos y tablas de evaluación que identifican con exactitud la investigación.

Finalmente se presentan la bibliografía consultada y los anexos utilizados en el desarrollo de la investigación.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Caracterización del Problema.

La Higiene laboral ha evolucionado a través del tiempo gracias a la globalización, proceso que mantiene a los individuos conectados e informados sobre todos los cambios y avances que las nuevas tecnologías han traído consigo, generando grandes impactos en lo que a salud, seguridad y organización del trabajo se refiere. Hoy en día, la higiene laboral va más allá de prevención de seguridad si no también abarca el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, tomando en cuenta desde el ambiente de trabajo hasta los riesgos y enfermedades a los que los trabajadores están expuestos. A lo largo de la historia, el hombre debe enfrentarse a una serie de situaciones dentro del campo laboral, es importante que el recurso humano se sienta cómodo y seguro dentro del ambiente de trabajo, pues sin duda esto será reflejado de manera positiva en su desempeño y resultados. Los riesgos y accidentes a los que el colaborador se expone durante el desarrollo de sus actividades son factores que influyen en los resultados obtenidos ante las tareas que se le asignan.

Un desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (Chiavenato 2000). A la evaluación del desempeño se le considera, como un método que sirve para valorar el grado de rendimiento funcional, así como el comportamiento que demuestra un trabajador en un periodo de tiempo determinado durante el cumplimiento de sus funciones en su puesto de trabajo (Denison,2011).

La empresa Adecco Perú S.A. tiene presencia a nivel nacional e internacional, dedicada a brindar una amplia variedad de soluciones integrales en el área de recursos humanos a través de la selección de personal, intermediación laboral, administración de planilla (Adecco Payroll), asesorías orientadas a la mejora de los procesos de gestión de personas (Adecco Training and consulting) y equipos altamente especializados (Outsourcing). La empresa Adecco Perú S.A. Cusco, trabaja como tercerizadora brindando personal interno a la empresa Minería MMG Las Bambas, yacimiento minero situado a más de 4000 m.s.n.m. entre las provincias de Cotabambas y Grau Región Apurímac, la cual cuenta con diferentes colaboradores como administrativos, asistente social, personal de mantenimiento entre otros.

Respecto a la higiene laboral establecida en dicha empresa existe las condiciones ambientales de trabajo en la cual podemos señalar que en las oficinas administrativas se hace uso excesivo de la luz artificial durante todo el día, causando molestias relacionadas con fatiga visual, dolores de cabeza, tensión muscular, lo que puede ocasionar accidentes laborales y la disminución de la calidad y/o desempeño del trabajo. Así mismo, se puede apreciar la constante exposición a ruidos propios de la actividad minera, la exposición a bajas temperaturas las que generan el uso de calefactores en forma permanente en el lugar de trabajo, provocando en el personal agotamiento y molestias en las articulaciones. En cuanto a las condiciones de tiempo de trabajo, el personal administrativo completa su horario y en algunas ocasiones cubre horarios de otros compañeros, acumulando horas extras, para posteriormente negociar su pago vía ingresos monetarios y/o días de compensación, las mismas que son utilizadas para trasladarse a sus ciudades de origen que en la mayoría se encuentra en otras regiones de país. Sobre las relaciones laborales; la empresa trabaja bajo la dirección de jefes, los que realizan la supervisión de los trabajadores, por lo tanto, a relación es vertical y está sujeta a la productividad de los trabajadores según las áreas de trabajo.

Teniendo en cuenta la problemática mencionada en los párrafos anteriores se puede determinar que realizando una investigación eficaz, eficiente y oportuna sobre higiene laboral desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A, lograremos identificar, conocer y establecer cuál es la relación entre la higiene laboral y el desempeño laboral como una herramienta adecuada para instaurar índices de rendimiento de los trabajadores de la empresa, los mismos que servirán para crear planes y políticas de mejoramiento de la higiene laboral de los colaboradores administrativos, considerando que los trabajadores se han convertido en uno de los bienes más preciados para nuestra organización; así mismo se proporcionara las recomendaciones adecuadas para implementar estrategias de mejora continua y fortalecimiento en el desempeño laboral e higiene laboral de dichos colaboradores.

## **1.2. Formulación del Problema.**

### **1.2.1. Problema General.**

**P.G.** ¿Cuál es la relación entre la higiene laboral y el desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas - 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

**P.E.1** ¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018?

**P.E.2** ¿Cuál es la relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018?

**P.E.3** ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

**O.G.** Determinar la relación entre Higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

**O.E.1.** Describir la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**O.E.2.** Describir la relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**O.E.3.** Conocer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

### **1.4. Justificación.**

#### **1.4.1. Justificación Teórica.**

La presente investigación busca analizar la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de

Adecco Perú S.A. empresa que presta servicios en la minera MMG Las Bambas. Identificar la problemática real sobre la higiene laboral y el desempeño de los colaboradores administrativos de dicha empresa y determinar la relación entre higiene y desempeño laboral. Ello permitirá a las investigadoras contrastar diferentes conceptos en una realidad concreta, Además servirá como base teórica y antecedentes para el desarrollo de investigaciones futuras sobre higiene y desempeño laboral.

#### **1.4.2. Justificación práctica.**

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de higiene laboral y desempeño de los colaboradores, que repercuten en los intereses de la empresa. La investigación servirá como una herramienta para proponer cambios y recomendaciones que regulen y garanticen una óptima gestión de recursos humanos en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas.

#### **1.4.3. Justificación metodológica.**

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de la técnica (encuesta) e instrumento (cuestionario) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos entre la higiene y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas de qué manera influye la higiene laboral en el desempeño de los colaboradores. Así, los resultados de la investigación se apoyan en una metodología de la investigación válida en el medio.

## **1.5. Delimitaciones de la Investigación.**

### **1.5.1. Delimitación Temporal.**

El trabajo de investigación se delimita temporalmente en el año 2018.

### **1.5.2. Delimitación Espacial.**

El trabajo de investigación se desarrolla en la minera MMG (Minerals Metal and Group) Las Bambas mediante Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios de tercerización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

#### 2.1. Antecedentes de la investigación.

##### 2.1.1. A nivel internacional.

**A. TITULO:** “CONDICIONES LABORALES QUE AFECTAN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE AMERICAN CALL CENTER DEL DEPARTAMENTO INBOUND PYMES, EMPRESA CONTRATADA PARA PRESTAR SERVICIOS A CONECEL (CLARO) - ECUADOR”. Para optar el Grado Académico de Licenciada en Psicología en la Universidad de Guayaquil – Ecuador

**AUTOR:** COELLO ALMEIDA, VERÓNICA DEL ROCIO

**LUGAR:** Universidad de Guayaquil – Ecuador.

**AÑO:** 2014

##### **OBJETIVO GENERAL:**

Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento.

##### **CONCLUSIONES:**

- ❖ Se pudo evidenciar que los factores intrínsecos están influyendo en el desempeño del grupo de asesores y que a pesar de la experiencia que han adquirido durante el primer año de atención de este selecto grupo de clientes, no ha sido posible que la efectividad y los niveles de satisfacción de los clientes hayan incrementado.
- ❖ Queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y

descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus condiciones externas son muy satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.

❖ Por otro lado, queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: El salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se consideró el tema de las Capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus “líderes” o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto, los asesores perciben falta de apoyo y respaldo por parte de sus “líderes” al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos.

❖ De esta forma queda reflejado a través de los instrumentos aplicados que la Productividad del grupo y su Efectividad no ha aumentado a través del tiempo, el grupo tiene a cargo la Campaña de Inbound Pymes debido a las Condiciones Internas que denotan cierta Insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias. Descartando entonces que la incidencia al problema de estudio sea debido a los factores extrínsecos ya que no se evidencian parámetros de Insatisfacción, pues al contrario denota altos niveles de satisfacción ante ellos. Por lo que la incidencia en la Efectividad y Productividad del grupo deberá evaluarse a través del análisis de los Factores Intrínsecos y sobre todo en aquellos aspectos que resaltan en la aplicación de los instrumentos y que aquí se han mencionado.

**B. TITULO: “INFLUENCIA DE LAS CONDICIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL POLICLÍNICO TRINIDAD GUEVARA DEL MUNICIPIO DE MATAGALPA” II SEMESTRE**”. Para optar el Grado Académico de Licenciadas en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua.

**AUTOR:** HERREA SUAREZ, ALMA IRIS & HERRERA SUAREZ AYDA ESTHER

**LUGAR:** Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua.

**AÑO:** 2016

**OBJETIVO GENERAL:**

Analizar la influencia de las condiciones de higiene y seguridad del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Trinidad Guevara del municipio de Matagalpa, al segundo semestre de 2015.

**CONCLUSIONES:**

❖ Las condiciones actuales sobre medidas de higiene y seguridad laboral en el Policlínico afectan el desempeño laboral de los trabajadores, porque están poniéndolos en riesgo de sufrir una enfermedad o un accidente laboral.

❖ Las actuales condiciones de higiene y seguridad del trabajo no son las adecuadas para el trabajador ni las que estipula la Ley 618 de Higiene y Seguridad del Trabajo en tanto que:

1. Presenta problemas en las condiciones de trabajo.
2. El centro no está capacitando al personal en el tema de higiene y seguridad ocupacional.

3. Sus autoridades no están implementando las medidas necesarias para prevenir riesgos ocupacionales, lo cual se refleja en que no está constituida la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad Laboral, no cuenta con un plan de higiene y seguridad laboral, no cuenta con normas de seguridad, ni mapas de riesgos, ni sistemas de señalización.
- ❖ Se encontró que las condiciones de higiene y seguridad laboral antes descritas tienen una estrecha relación con el desempeño laboral de los trabajadores, pues hay trabajadores que dicen sentirse con nivel Alto de estrés, otros dicen estar con un nivel Alto de fatiga y otros dicen sentirse sofocado. Se encontraron trabajadores que han sufrido al menos una enfermedad profesional y otros han sufrido al menos un accidente laboral.

#### **2.1.2. A nivel nacional.**

**A. TÍTULO: “CONDICIONES LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA FINANCIERA EDIFYCAR”** para optar el Grado Académico de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Trujillo – Chimbote.

**AUTOR:** CAYETANO SALDAÑA, PAOLA JULIANA.

**LUGAR:** Universidad Nacional de Trujillo – Chimbote.

**AÑO:** 2014.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Determinar de qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la financiera Edifycar.

#### **CONCLUSIONES:**

- ❖ Las condiciones laborales influyen de manera negativa en el desempeño de los colaboradores de la financiera Edifycar de la ciudad de Chimbote dándose esto a mostrar

en las actitudes negativas, temor, ansiedad, estrés entre otras, que alteran el ambiente y las condiciones en el trabajo a diario debilitando así el compromiso con la empresa y con las metas de la organización lo que trae como consecuencia un menor nivel de producción y desempeño. Se afirma que las condiciones laborales de la empresa influyen en su desempeño dentro de su labor diaria.

❖ Las relaciones interpersonales en la empresa no son favorables y existe poca confianza entre compañeros. La empresa promueve poco la comunicación financiera. El riesgo de tener algún tipo de accidente en el trabajo es muy riesgoso.

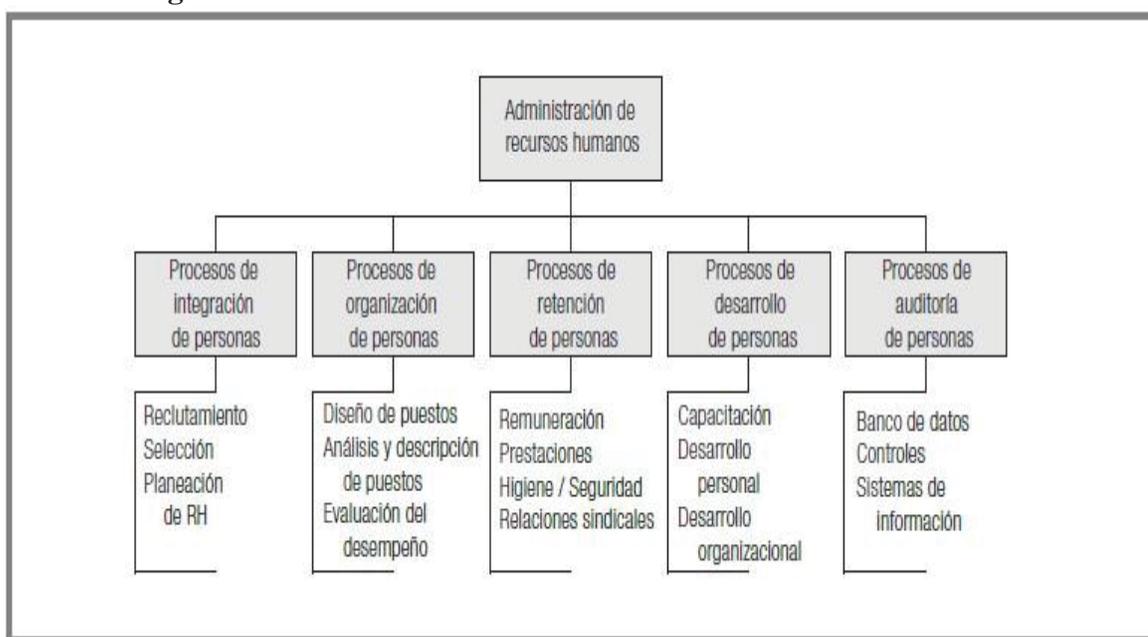
❖ El nivel de estrés en el trabajo es alto y muy pocas veces se reconoce un trabajo bien hecho lo cual no contribuye al buen desempeño de los colaboradores ni de la empresa.

## 2.2. Marco Teórico

### 2.2.1. Enfoque de la Administración de Recursos Humano.

La administración de recursos humanos constituye la manera de hacer que las cosas se hagan de la mejor forma posible, mediante los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr los objetivos. (Chiavenato, 2009).

**Figura 1** *Proceso de la administración de recursos humanos.*



Fuente: Chiavenato 2009.

La ARH es un integrado de procesos dinámicos e interactivos los cuales enumeramos a continuación:

1. **Integración:** Cuyo objetivo es conocer quienes trabajaran en la organización proceso que incluye las actividades como: Investigación del mercado de RH, reclutamiento de personas, selección de personas.

2. **Organización:** Cuyo objetivo es conocer que harán las personas en la organización; este proceso incluye las actividades de: Socialización de las personas, diseño de puestos, descripción y análisis de puestos y evaluación del desempeño.
3. **Retención:** Cuyo objetivo es conocer como conservar a las personas que trabajan en la organización; este proceso incluye las actividades de remuneración y retribución, prestaciones y servicios sociales, higiene y seguridad en el trabajo y relaciones sindicales.
4. **Desarrollo:** Cuyo objetivo es como preparar y desarrollar a las personas; este proceso incluye las actividades como: Capacitación y desarrollo organizacional.
5. **Auditoria:** Cuyo objetivo es conocer cómo saber lo que son y lo que hacen las personas; este proceso incluye actividades como: Banco de datos, sistemas de información, controles, constancia, productividad y equilibrio social.

## 2.2.2. Bases Teóricas sobre Higiene Laboral

### 2.2.2.1. Teoría de Motivación e Higiene de Herzberg (1959).

Esta teoría es conocida como la teoría de motivación e higiene o teoría de los dos factores de Herzberg. Es una teoría de motivación más enfocada al trabajo, a la motivación de los empleados. Según la teoría de la motivación e higiene, de 1959, las personas están influenciadas por dos factores:

1. *La satisfacción resultado* de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

2. *La insatisfacción resultado* de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Es decir, los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para “limpiar” el entorno de trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los factores de motivación sí que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo; es decir, los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción. Veamos cuáles son estos dos factores:

**Factores de higiene.** - Engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables del contexto donde desempeña tareas el trabajador. Son:

- ❖ Sueldo y beneficios.
- ❖ Política de empresa y organización.
- ❖ Relación laboral.
- ❖ Ambiente físico.
- ❖ Supervisión.
- ❖ Status.
- ❖ Seguridad laboral.

**Factores de motivación.** -Se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa. Son:

- ❖ Logros.
- ❖ Reconocimiento.
- ❖ Independencia laboral.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Promoción.
- ❖ Crecimiento.
- ❖ Madurez.
- ❖ Consolidación.

La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó “*enriquecimiento de tareas*”. El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.

Los consejos de Herzberg para el enriquecimiento de tareas son:

- ❖ Suprimir algunos controles manteniendo la responsabilidad del manejo.
- ❖ Aumentar la responsabilidad del trabajador respecto a su trabajo.
- ❖ Delegar un área de trabajo cerrada en sí misma.
- ❖ Conceder mayor autoridad y mayor libertad.
- ❖ Informar al trabajador sobre los resultados mensuales.
- ❖ Reparto de tareas nuevas y más difíciles.
- ❖ Asignación de tareas especiales, que permitan al trabajador mejorar profesionalmente.

### **2.2.2.2. Enfoque de la Higiene laboral.**

La higiene laboral se refiere a las normas y procedimiento que se deben elaborar para proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de riesgos inmersos en la actividad laboral y ambiente físico que rodea al trabajador. Así también la higiene laboral está directamente relacionada con el diagnóstico y la preservación de enfermedades ocupacionales a partir de la relación que el ser humano tiene con su medio; por ello se considera de gran importancia que las condiciones externas que rodeen al trabajador sean óptimas, permitiendo no sólo que se desarrolle con eficiencia y eficacia sino también por salvaguardar su bienestar físico y mental.

Un plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido: Un plan organizado. Incluye la prestación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa. Servicios médicos adecuados. Abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario. Estas facilidades deben incluir:

- ❖ Exámenes médicos de admisión.
- ❖ Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por enfermedades profesionales.
- ❖ Primeros auxilios.
- ❖ Eliminación y control de áreas insalubres.
- ❖ Registros médicos adecuados.
- ❖ Supervisión en cuanto a higiene y salud.
- ❖ Relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.
- ❖ Utilización de hospitales de buena categoría.

- ❖ Exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo.

Prevención de riesgos para la salud:

- ❖ Riesgos químicos.
- ❖ Riesgos físicos.
- ❖ Riesgos biológicos.

Servicios adicionales como parte de la inversión empresarial sobre la salud del colaborador y de la comunidad; éstos incluyen:

Programa informativo destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y de salud, Programa regular de convenios o colaboración con entidades locales para la prestación de servicios de radiografías, programas recreativos, conferencias, etc. Verificaciones interdepartamentales – entre supervisores, médicos y ejecutivos- sobre señales de desajuste que implican cambios de tipo de trabajo, de departamento o de horario. Previsiones de cobertura financiera para casos esporádicos de prolongada ausencia del trabajo por enfermedad o accidente, mediante planes de seguro de vida colectivo, o planes de seguro médico colectivo.

Desde el punto de vista de la salud física, el lugar de trabajo es el campo de acción de la higiene laboral, permite evitar la exposición de personas a agentes externos como ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación en los equipos de trabajo, etc. El entorno laboral saludable debe poseer condiciones físicas, que actúen en forma positiva. Desde el punto de vista de salud mental, el entorno laboral debe reunir las condiciones psicológicas y sociológicas saludables que influyan en la forma positiva en el comportamiento de las personas y eviten repercusiones emocionales como el estrés (Vallejo ,2016).

#### 2.2.2.2.1. *Objetivos de la higiene laboral.*

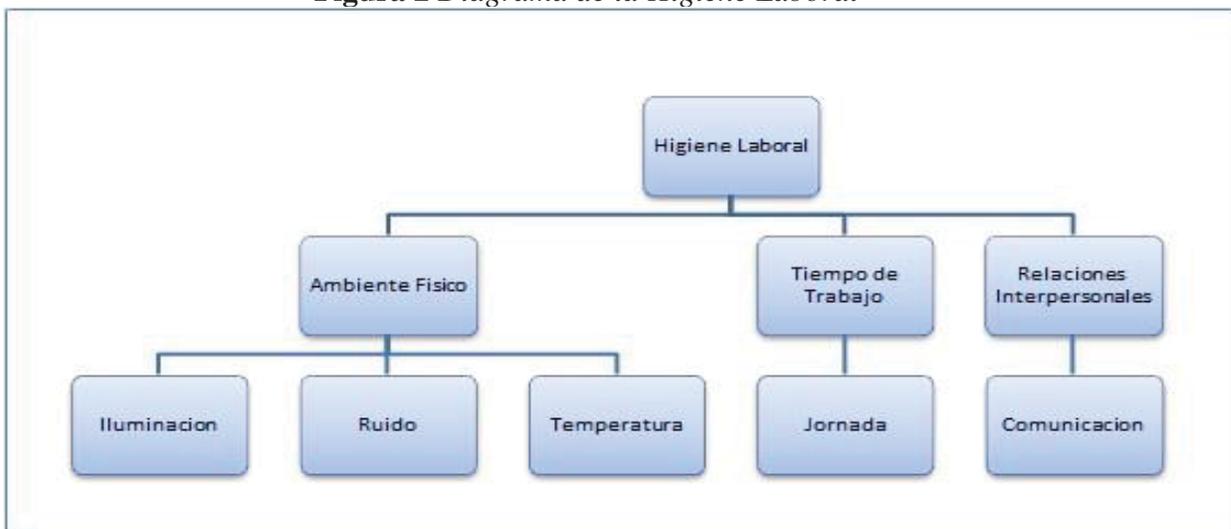
Según Chiavenato (2009) la higiene en el trabajo o higiene industrial, es eminentemente preventiva, haya que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

Entre los objetivos principales de la higiene en trabajo están:

- ❖ Eliminación de las causas de enfermedad profesional.
- ❖ Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
- ❖ Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.
- ❖ Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio el control del ambiente de trabajo.

La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones laborales, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano. El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones (Chiavenato 2009)

- ❖ Condiciones ambientales. - Iluminación, Ruido y temperatura.
- ❖ Condiciones de tiempo. - Duración de la jornada.
- ❖ Condiciones relaciones interpersonales. - comunicación, estatus, etc.

**Figura 2** Diagrama de la Higiene Laboral

Fuente: Elaboración propia (basada en Enfoque de Administración de Recursos Humanos Chiavenato 2009)

#### 2.2.2.2.2. *Ambiente Físico.*

Se refieren a las condiciones físicas o ambiente físico en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo.

Según Chiavenato (2007) son las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto (pág. 334).

Las condiciones ambientales de trabajo es el lugar donde se desempeña un trabajador, los aspectos que influyen sobre ese espacio y que afectan positiva o negativamente al trabajador. Se refieren a las condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo.

##### a) **Iluminación.**

“Iluminación se entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar; es decir, cuanto

mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, tanto más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo” (Chiavenato, 2007 pág. 334).

La iluminación es fundamental para que cualquier persona pueda desarrollar sus actividades; sin embargo, esta condición no hace referencia sólo a la iluminación general sino a la cantidad de iluminación que existe en el lugar, ya que en caso de existir una iluminación deficiente esta podría provocar fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, así mismo se considera que es causante de una deficiente calidad de trabajo y es responsable de muchos accidentes.

Desde el punto de vista de la seguridad en el trabajo, la capacidad y el confort visual son sumamente importantes, ya que pueden ocurrir accidentes debido a la falta de iluminación o a errores cometidos por el trabajador si a éste le resulta difícil identificar objetos o los riesgos asociados con sus herramientas o su espacio de trabajo, así como evitar los riesgos profesionales. Por tanto, todo lugar de trabajo debe encontrarse un buen sistema de iluminación, cumpliendo los siguientes requisitos:

- ❖ Ser suficiente.
- ❖ Estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos.
- ❖ Estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones.

La distribución de luz puede ser:

- ❖ Iluminación directa.
- ❖ Iluminación indirecta. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos. Es la más costosa.

- ❖ Iluminación semi indirecta. Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas translúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes.

- ❖ Iluminación semi directa. La mayor parte de la luz incide de manera directa en la superficie que va a ser iluminada, y cierta cantidad de luz la reflejan paredes y el techo.

La iluminación es un factor a tener en cuenta dentro del medio ambiente laboral, condiciona la calidad de vida y determina las condiciones de trabajo en que se desarrolla la actividad laboral y, sin embargo, no se le da la importancia que tiene. Para tener una buena iluminación hay que tener en cuenta: el tamaño del objeto de trabajo ya que es un factor determinante para su visibilidad; cuanto más cerca este más fácil será su visión; el contraste, la falta de contraste puede provocar fatiga en trabajos que requieran una atención cuidadosa; los reflejos que pueden provocar deslumbramientos lo cual dificulta la tarea del ojo y producen fatigas visuales. Como medidas preventivas se debe evitar que la iluminación incida directamente, colocando cortinas o persianas, que la intensidad sea adecuada al tipo de actividad, la localización de las luminarias y combatir luz artificial con luz natural.

#### **b) Ruido.**

El ruido es considerado un sonido inarticulado, por lo general desagradable (Real Academia Española, 22o edición); en el medio ambiente se define como todo lo molesto para el oído. El sonido tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad.

- ❖ La frecuencia es el número de veces que se repite un proceso periódico por unidad de tiempo, esta se mide por ciclos por segundo.
- ❖ La intensidad del sonido se mide por decibelios y es la magnitud física que expresa la mayor o menor amplitud de las ondas sonoras.

Chiavenato (2007, pág. 334) define al ruido como un sonido o barullo indeseable que tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad. Indica que el ruido influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo, en su audición, y en cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, tanto mayor será el grado en que se pierda capacidad auditiva.

El ruido provoca un conjunto de sensaciones desagradables y molestias que pueden manifestarse en el comportamiento individual y social de los trabajadores expuestos. Si la exposición es crónica, la salud de los trabajadores puede verse afectada sobre todo en su capacidad de audición.

La intensidad del ruido se mide en decibeles, la cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 decibeles en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel del sonido. La evidencia de los estudios del ruido indica que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño en el trabajo. Si lo hay, es a niveles de cerca de 90 decibeles, lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros. Pero los efectos del ruido impredecible parecen ser uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. Los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción en el trabajo.

En investigaciones realizadas se ha podido evidenciar que el ruido no es indicador directo de un bajo desempeño laboral; sin embargo, la exposición constante a este provoca daños en la salud del trabajador y principalmente sobre su audición. Cuanto mayor sea la exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de la audición. Se conoce que el nivel máximo de intensidad de ruido permitido legalmente en el ambiente de trabajo es de 85 decibelios; por encima de esta cifra el ambiente se considera insalubre.

Con el control de ruido lo que se busca es la reducción de los sonidos indeseables.

Entre los ruidos industriales tenemos:

- ❖ Continuos (máquinas, motores o ventiladores).
- ❖ Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas).
- ❖ Variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales).

Los métodos que más se utilizan para controlar los ruidos en la industria pueden incluirse en una de las cinco categorías siguientes:

- ❖ Eliminación del ruido en el elemento que lo produce.
- ❖ Separación de la fuente del ruido.
- ❖ Aislamiento de la fuente del ruido dentro de muros a prueba de ruido.
- ❖ Tratamiento acústico de los techos, paredes y pisos para la absorción de ruidos.
- ❖ Equipos de protección individual, como el protector auricular.

Si bien se conoce que la exposición al ruido no es resultado de un bajo desempeño, si se considera que este afecta al personal y por tanto se evidencia en su efectividad. Se puede evidenciar en las instalaciones del Consorcio Minería para el progreso MMG-Bambas que los colaboradores administrativos están expuestos constantemente a ruidos

propios de la actividad minera los cuales ocasionan que los mismos pierdan la concentración, tengan que solicitar más tiempos de espera para culminación de su tarea.

**c) Temperatura.**

La temperatura es una condición ambiental importante para el trabajador y el empleador debe proveer los medios tecnológicos y sistemas de protección para garantizar la temperatura adecuada o no perjudicial para el trabajador.

Todo trabajador cuyo desempeño laboral le exija estar expuesto a temperaturas no aptas para el ser humano, debe estar protegido con los medios necesarios para que tal situación no afecte su salud física ni mental. Se debe proporcionar un sistema de acondicionamiento térmico eficiente (calor-frío). Es importante que la temperatura pueda regularse en función de las zonas: en áreas donde se realicen tareas con esfuerzo físico importante la temperatura requerida será menor que en las zonas de oficina.

La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo.

En la minera MMG- Las Bambas está ubicado sobre los 4000 m.s.n.m por lo cual las temperaturas son muy bajas. Los colaboradores administrativos trabajan con calefactores durante todo el día por el intenso frío. Por consiguiente, el excesivo uso de calefactores podría dañar su salud.

**2.2.2.2.3. *Tiempo de trabajo.***

**La jornada de trabajo** es el tiempo durante el cual el trabajador presta el servicio contratado con el empleador.

**a) Jornada laboral.**

Esta comprende el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador para desarrollar sus labores; es decir, desde que está listo para iniciar el desempeño de sus labores hasta que concluye la duración fijada para el turno que le corresponde. “Cantidad de horas diarias, semanales o mensuales que debe cubrir cada trabajador para cumplir con su contrato individual de trabajo y con el contrato colectivo de trabajo.” (Chiavenato, 2007 pág. 457).

**❖ Tipos de Jornadas.****❖ Jornadas Típicas.**

En expresión del Diccionario de la Lengua Española, típico significa “característico o representativo de un tipo” y atípico significa “que por sus caracteres se aparta de los modelos representativos o de los tipos conocidos.”

Aquella que se presta diariamente, ordinaria y habitualmente; siendo más preciso lo que señala la Constitución Política del Perú, en su artículo 25: “La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo.”

De esta norma constitucional pueden desprenderse dos límites a la Jornada Ordinaria de trabajo, ocho horas diarias o cuarenta y ocho semanales, de lo que se deduce que ningún trabajador puede estar obligado a realizar una Jornada Ordinaria de trabajo que supere esos límites

❖ **Jornadas Atípicas o acumulativas en nuestra legislación.**

Pasco (2003) señala que existen jornadas que escapan de la normalidad; es decir, aquellas jornadas que no pueden considerarse usuales ni generales y que, por tanto, reciben el nombre de Atípicas. Existen dos formas de atipicidad:

❖ **Jornada Incompleta, Parcial O Part Time.**

Empleada en el Perú por diversas causas que la justifican y que no alcanza las cuatro horas diarias, este es el caso de mujeres que no pueden desprenderse del todo de sus tareas hogareñas o de estudiantes que deben combinar estudios y trabajo, situaciones ambas en las que coexisten dos actividades, una propiamente laboral y otra extra laboral, pero es también el caso de quien por propia voluntad desea laborar dentro de un régimen a dedicación sólo parcial para disfrutar de un número amplio de horas disponibles; o también es el caso de quienes, por razones de edad o condiciones físicas carecen de las fuerzas necesarias para afrontar una jornada prolongada, para ellos extenuante.

Sin embargo, estamos en desacuerdo con Pasco respecto a las horas que se deben trabajar para ser considerada jornada parcial, ya que jornada incompleta, parcial o part time es toda aquella inferior a la jornada máxima, es decir inferior a ocho horas diarias de trabajo y no únicamente la que no alcanza las cuatro horas diarias, como señala Pasco. Por tanto, toda jornada inferior a la máxima es jornada parcial, aunque sea igual o mayor a cuatro horas diarias.

Jornada Acumulativa, en la que, para Pasco, la jornada ordinaria máxima es sobrepasada en el día y en la semana, sin que el exceso sea reputado como trabajo

extraordinario, y que será compensado no con el pago de una remuneración con sobretasa sino con descanso.

Si bien Pasco Cosmópolis hace una definición de jornada acumulativa o atípica, podemos darnos cuenta que en la legislación laboral peruana no existe definición de esta jornada, el término no existe definición de esta jornada, “jornada acumulativa o atípica” es mencionado en diversas normas, sin embargo, en ellas no se señala qué debe entenderse por este tipo de jornada. No obstante, podemos recurrir al Informe N.º 03-2013-MTPE/2/14 emitido por la Autoridad Administrativa del MTPE, quien define a las jornadas acumulativas o atípicas como: “aquellas que se caracterizan por realizarse con importantes intervalos de días de descanso. En ellas se intercalan días de trabajo efectivo y días de descanso, en los cuales el trabajador labora jornadas extendidas y luego goza de descansos compensatorios.”

Asimismo, este informe resalta que la jornada de trabajo atípica se justifica siempre que existan condiciones distintas a las comunes como sucede usualmente en los casos del sector minero o de hidrocarburos y cuando los centros de labores se encuentran ubicados en zonas alejadas del hogar del trabajador. En una jornada acumulativa los trabajadores laboran días consecutivos para a su vez disfrutar de días de descanso también consecutivos.

En la jornada típica los ciclos de descanso son semanales. En efecto, cumplida una semana de trabajo, corresponde un día de descanso. En cambio, en la jornada atípica no corresponde un día de descanso, sino que por el contrario se labora en forma consecutiva varios días (semanas), acumulando períodos de descanso.

Sin embargo, Manuel Marticorena menciona en su artículo “Minería: Las razones de sus jornadas Laborales Atípicas” que, según explica Boris Sebastiani Araujo, los trabajadores pueden laborar entre 8 y 12 horas, dependiendo del acuerdo que logren con su empleador. Es decir, en el caso de las jornadas atípicas, los trabajadores pueden cumplir con jornadas en las que se trabaje más de 8 horas diarias, teniendo el tope de 12 horas, no obstante, esto estará supeditado a no trasgredir el límite legal.

En la minera MMG – Las Bambas los colaboradores administrativos tienen una jornada de 77 horas de trabajo a la semana divididas estas en 10 horas diarias que comprende hora de ingreso 7:00 AM y horario de salida 17:00 PM. Estas jornadas son llamadas atípicas maximizan la presencia del trabajador en la empresa mediante jornadas diarias de trabajo consecutivas que, a la vez, abarcan la mayor parte de las horas del día, a cambio de gozar seguidamente de períodos de descanso que, igualmente, se prolonguen por varios días consecutivos. Además, es importante tomar en consideración las disposiciones contenidas en las siguientes normas.

En el caso de la jornada atípica acumulativa, aunque el ciclo de trabajo y descanso comprende una unidad de tiempo mayor a una semana, no deja de ser obligatorio respetar el máximo legal de 48 horas semanales, solo que en este caso debe calcularse un promedio. La jornada en MMG – Las Bambas es de 14x7 (14 días de trabajo por 7 de descanso), laborando 10 horas diarias, lo que se tiene son 140 horas trabajadas. Es decir, no excede el límite diario de horas de trabajo y la jornada es plenamente legal.

c) **Horas extras.**

Son las cantidades de tiempo adicionales que un trabajador realiza sobre su jornada de trabajo, que normalmente suele ser una jornada de ocho horas. La hora

extra será otorgada tácitamente, cuando el trabajador acredite haber laborado sobretiempo aún sin autorización expresa del empleador. Las horas extras deben ser pagadas junto con la remuneración. Las Horas extras se pueden compensar con descansos. Para ello debe haber un acuerdo entre el trabajador y el empleador en un tiempo equivalente al trabajado. Deberá constar por escrito y tomarse en el mes siguiente al cual se realizó el sobretiempo.

**d) Estrés laboral.**

Conde (2009), define el estrés como una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas.

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta tanto física como mental a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés esto incluye tanto situaciones positivas como negativas.

**2.2.2.2.4. Relaciones Interpersonales.**

Según Chiavenato, (2000) Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

Según Ehlermann, (citado en Gomez L., 2016); es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece. Complementa su concepto afirmando que también “es la capacidad que tenemos para

trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean”. Destreza de las relaciones interpersonales: las destrezas para las relaciones son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica.

**a) La Comunicación.**

Robbins y Judge (2009) aseguran que la comunicación cumple cuatro funciones importantes en una organización y son las siguientes:

1. Sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros ya que la organización cuenta con jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan.
2. Fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que deben hacer, que tan bien lo están haciendo y, qué puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo. El establecimiento de metas específicas, la realimentación acerca del avance hacia éstas y el refuerzo del comportamiento deseado estimulan la motivación y requieren de la comunicación.
3. Es un medio de expresión emocional; para muchos empleados su grupo de trabajo es la fuente principal de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción, por tanto, la comunicación brinda un medio para la expresión emocional de los sentimientos y para satisfacer las necesidades sociales.

4. Facilita la toma de decisiones, ya que ofrece a los individuos y grupos la información necesaria para la toma de decisiones al transmitir datos para identificar y evaluar opciones alternativas.

No debería verse a ninguna de estas cuatro funciones como más importantes que las otras. Para que los grupos se desempeñen con eficacia, necesitan mantener cierta forma de control sobre sus miembros, estimular a éstos en su desempeño, proporcionar un medio para la expresión emocional y elegir una decisión. Se puede suponer que casi toda interacción de la comunicación que tiene lugar en un grupo u organización lleva a cabo una o más de estas cuatro funciones.

Hageman (2003) menciona que la comunicación abierta implica que la información fluye libremente de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y en todas direcciones dentro de una organización. Significa también que la realimentación recíproca se da y se recibe en una atmósfera de confianza y que las personas se preocupan por los demás, se toman mutuamente en cuenta y se respetan entre sí.

La comunicación en las organizaciones representa la más poderosa herramienta para alinear y orientar todas las prácticas individuales y de equipo hacia el logro de una visión y objetivos comunes, la comunicación organizacional es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan dentro de la organización para con sus miembros y la sociedad, con la finalidad de influir en las opiniones, actitudes, relaciones y conductas de éstos, para respaldar así el logro de sus objetivos acrecentando de una u otra forma la productividad (Rodríguez, 1999).

La comunicación contribuye enormemente en su mejorar el clima laboral, los aspectos a tener en cuenta para una gestión de las comunicaciones internas que derive en un

mejor ambiente laboral. Tal como no es posible tener una buena relación sin un buen diálogo, tampoco es posible tener un buen clima organizacional sin una buena gestión de la comunicación. Así de simple, así de contundente. No hay organización que no tenga comunicación interna. La comunicación interna existirá igual, se gestione o no se gestione. Si no se gestiona, aparecerá en la forma de rumores negativos, conversaciones destructivas y muchos otros emergentes que impactarán, directamente, sobre el clima (Schermerhon, 2004).

**b) Relaciones Interpersonales laborales con los compañeros.**

Según Certo, (2001) para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es “un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo además de tener un objetivo en común.” El cual puede ser meta en producción etc.

**c) Relaciones interpersonales laborales con los jefes y con los subalternos.**

Chiavenato I., (1999) en el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva del contrato psicológico. "Este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir, lo que la administración espera de los trabajadores e inversa." De hecho, este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado. De igual forma se espera que los empleados

respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización.

Si un jefe no motiva a sus empleados, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, no incentiva las funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad; es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren porque los empleados sentirían que son uno más dentro de la empresa y esto implicaría que disminuya la productividad de su trabajo, limitándose a cumplir con las funciones que les han sido asignadas.

### **2.2.3. Bases Teóricas sobre Desempeño Laboral**

#### **2.2.3.1. Enfoque de Desempeño Laboral**

Al respecto, Chiavenato (2002), expuso que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.54). Entonces se puede decir que el desempeño laboral de las personas es la mezcla de su desempeño con sus resultados, por lo que se tendrá que hacer primero es realizar el cálculo de la atención a la acción. El desempeño define la capacidad de los trabajadores, esto significa que un individuo va a generar un mejor desempeño en el trabajo en un menos tiempo, realizando menos esfuerzos y con una mayor efectividad.

Benavides (2002) al definir desempeño laboral lo incumbe con aptitudes, alegando que “en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño” (p.72). En esta teoría Benavides (2002) nos indica que “las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un trabajo para cumplir con

sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (p.75). De igual forma Benavides (2002) explica que “los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas” (p.77).

Bohórquez (citado en Rivera B., 2015); define el desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.” Las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.

Robbins, Stephen, Coutler (2013) define que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Chiavenato (2009) afirma que actualmente no se está interesado en el desempeño general, sino en el desempeño del puesto y en el comportamiento de la persona que lo ocupa. El desempeño laboral es situacional, ya que varía de persona a otra y también depende de numerosos factores condicionantes que influyen de manera significativa.

El esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del rol que desempeñará. Toda organización debe tener en cuenta que su éxito se basa directamente sobre el desarrollo de su personal.

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña (Chiavenato 2000).

#### 2.2.3.1.1. ***Importancia.***

“El desempeño laboral es importante porque les facilita a los gerentes las herramientas adecuadas para supervisar y medir el desempeño de la organización. El uso adecuado de las diferentes herramientas del desempeño laboral les permitirá a los ejecutivos mantener un buen nivel de desempeño y un buen control de las actividades desarrolladas por parte de los trabajadores, ya que un trabajador bien motivado le genera mejores resultados a la empresa, mientras que un trabajador desanimado no trae consigo buenos resultados.” (Robbins S. 2004 pág. 94).

Las organizaciones están obligadas a ser eficaces y eficientes, y esto requiere contar con personal con un alto desempeño laboral, que le permita lograr las metas y objetivos. Para las empresas es importante porque proporciona un juicio sistemático para garantizar calidad en el servicio o el producto que se suministra a la sociedad.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

### 2.2.3.1.2. *Características del Desempeño Laboral.*

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo (Chiavenato, 2007).

1.- Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.

2.- Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.

3.- Habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

3.1.- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

3.2- Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

3.3.- Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

3.4.- Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

3.5.- Potencia el Diseño de Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

3.6.- Maximizar el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionado capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

#### **2.2.3.1.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.**

Chiavenato (2007) comenta que el desempeño de una persona se ve influenciado por diversos factores que lo rodean; ese desempeño depende de las habilidades y las capacidades con las que cuenta el empleado.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve influenciado por: las competencias laborales que posee el individuo, los conocimientos, habilidades y experiencia que posea en relación al puesto que ocupa, actitud, disposición a trabajar con metas, motivaciones y características personales.

##### **a) Competencias laborales.**

“Es la combinación integral de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno, en el conjunto de una o más funciones laborales determinadas y en ámbitos ocupacionales propios de las

instituciones.” (Matallana, Córdoba, Rubio et. al, 2004). Es decir, las competencias laborales comprenden una combinación de factores que se requieren para la complejidad de las funciones, el grado de autonomía, responsabilidad laboral y la exigencia de conocimientos que se aplican en el desempeño competente del puesto. (pág. 9)

❖ **Conocimientos:** “Conjunto de datos, ideas o nociones que se tienen sobre determinado tema o materia” (Larousse 2014, pág. 116).

Según para Werther W., Davis K, (2008) “Los conocimientos especializados constituyen un estímulo al empleado reconocer el esfuerzo que ha llevado a cabo al adquirir destrezas o conocimientos relacionados con el puesto que desempeña o el ramo de la empresa”.

Los conocimientos son las destrezas adquiridas en un lapso de tiempo, por todo ser humano las cuales, las demuestra o pone en práctica a la hora de desarrollar una determinada actividad. Es en el desempeño que el trabajador pone en práctica sus conocimientos. (pág. 296)

❖ **Habilidades:** Según Chiavenato (2007) “Destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras”.

Las habilidades son las diferentes capacidades que posee todo individuo en el desarrollo de sus funciones y que han sido adquiridas por la acumulación de su experiencia laboral. Las empresas deben procurar que sus empleados adquieran las habilidades necesarias para un mejor desempeño y así evitar riesgos y accidentes laborales. (pág. 386).

❖ **Actitudes:** Las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos.

Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados. Las actitudes son las diferentes habilidades o comportamientos que cada individuo posee y demuestra en su vida cotidiana, las cuales se diferencian de otros, por ejemplo: en una conferencia podemos notar varios tipos de actitudes; hay algunos que están atentos al tema de la conferencia por lo tanto aportan ideas positivas lo cual logra que la conferencia sea de mayor interés.” (Amorós E. 2007).

“Las actitudes son enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo.” (Robbins & Judge 2009). Los autores coinciden en que las Actitudes son un conjunto de características que definen a la persona, y que son influenciadas por muchos factores. En el ambiente laboral, la actitud de sus trabajadores juega un rol importante, pues interviene la disposición que tiene el trabajador para el buen desempeño de sus funciones, la calidad con que las realiza, lo cual se refleja inmediatamente en la productividad de la empresa y el servicio que se ofrece a la sociedad.

❖ **Compromiso Organizacional:** Es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, donde desea mantener su relación con ella. El involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo en específico, en tanto que el

compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins & Judge 2009, pág. 79).

En la medida que los trabajadores se comprometan con la empresa así será su desempeño laboral y la productividad de la empresa.

❖ **Capacitaciones:** Chiavenato (2007) “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

La capacitación es uno de los factores más importantes dentro del desarrollo personal de los trabajadores, un trabajador que no recibe capacitación constante es un trabajador que no adquiere conocimientos y no desarrolla habilidades y destrezas necesarias para un óptimo desempeño. Por otra parte, el empleador debe garantizar el desarrollo de programas de capacitación tanto en función del cargo que desempeña. (pág. 386)

b) **Eficiencia.**

La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos, tareas actividades que realiza la organización para poder cumplir con las metas y objetivos.

El Diccionario de la Real Academia menciona: Eficiencia: Del lat. *Efficientia*. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Del mismo modo la define como: “capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles” aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el termino eficiente. El autor citado nos facilita también una formula la cual es lo siguiente: La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la

menor cantidad de recursos. Debido a que los gerentes cuentan con escasos recursos (incluido personal, dinero equipo), se encargan de utilizar eficientemente dichos recursos. Con frecuencia a esto se le conoce como “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar recursos (Robbins y Coulter 2010).

La eficiencia con que se lleven las actividades nos ayuda a poder detectar y controlar, si las cosas ocurren de acuerdo a lo planeado, también permite conocer si las personas se desempeñan de manera correcta, y si tienen o no las competencias que el puesto exige.

c) **Eficacia.**

La eficacia es el logro y cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. “La eficacia se suele describir como “hacer las cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas” (Robbins et al., 2010).

La eficacia busca que muchas de las actividades o procesos desarrollados en una organización sean realizadas de manera sencilla, pero oportuna de tal forma que se puedan mejorar los cuellos de botella, que impiden el buen desarrollo organizacional.

(López 2007) cita el Diccionario de la Real Academia y menciona: Eficacia: Del lat. Efficacia. Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. Y luego añade en otra de sus definiciones: “Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados”. Esta es una aceptación a la usanza y su uso se limita a equipos de personas.

Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes y servicios), que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Así mismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible (Chiavenato, 2007).

**La diferencia que existe entre eficiencia y eficacia**, se aprecia en el siguiente cuadro.

**Tabla 1** *Diferencias entre Eficacia y Eficiencia.*

<b>Eficienci</b>	<b>Eficacia</b>
Importancia a los medios.	Importancia a los resultados y fines.
Hacer correctamente las cosas.	Hacer las cosas correctas.
Resolver problemas.	Alcanzar objetivos.
Salvaguardar los recursos.	Optimizar la utilización de los recursos.
Cumplir tareas y obligaciones.	Obtener resultados y agregar valor.
Capacitar a los subordinados.	Proporcionar eficacia a los subordinados.
Mantener las maquinas.	Maquinas disponibles.
Presencia en los templos.	Practica de los valores religiosos.
Rezar.	Ganarse el cielo.
Jugar futbol con técnica.	Ganar el campeonato.

Fuente: (Chiavenato, 2007)

#### 2.2.3.1.4. *Evaluación del Desempeño Laboral.*

Nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. (Chiavenato 2007)

El proceso de la evaluación del desempeño laboral es similar a una sesión de supervisión, pero cubre un tiempo más largo, generalmente de seis meses. Puede incluir la cantidad y la calidad del trabajo de un empleado, las responsabilidades que asume y algunas cualidades menos objetivas que permitan establecer otros rangos de mérito, tales como la inteligencia, personalidad y creatividad. Por lo general, durante la evaluación de rendimiento, el supervisor, el psicólogo y el empleado se reúnen para revisar si se han alcanzado los objetivos que se establecieron en la sesión anterior y para fijar nuevos

objetivos de desempeño para el período siguiente. Ya que las observaciones hechas durante el proceso de supervisión, son una parte de la planeación y evaluación del desempeño laboral, es mejor si el supervisor inmediato del empleado hace la revisión (la persona que lo ve con más frecuencia). Si la evaluación es realizada por alguien que rara vez ve al empleado en el trabajo, es injusto para el empleado y afecta la autoridad del supervisor inmediato (Palma 2007).

El desempeño de un empleado sobre la base del logro de sus objetivos, una organización también debe establecer ciertos estándares de desempeño que le gustaría que fueran alcanzados por sus empleados. Estas pautas pueden incluir aspectos como la integridad, trabajos en equipo, anticipar y evitar problemas, administrar el tiempo efectivamente, apoyar la confianza, la colaboración y dominar su inteligencia emocional (Robbins, 1999).

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos, se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

#### 2.2.3.1.5. ***Objetivos de la Evaluación de Desempeño.***

La evaluación del desempeño es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, y es este su objetivo principal. Y para lo cual se intenta alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- ❖ El mejoramiento del Desempeño Laboral.
- ❖ Reajustar las remuneraciones.

- ❖ Ubicar a los colaboradores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas.
- ❖ La rotación y promoción de colaboradores.
- ❖ Detectar necesidades de capacitación de los colaboradores.
- ❖ Estímulo a la mayor productividad.
- ❖ Oportunidad de conocimiento de los patrones de desempeño de la empresa.
- ❖ Retroalimentación de información de propio individuo evaluado.
- ❖ Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- ❖ Auto perfeccionamiento del empleado.

#### 2.2.3.1.6. ***Importancia de la Evaluación de Desempeño.***

Es importante para el desarrollo administrativo, conocer los puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requeridas para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.

Otro uso importante de las evaluaciones al colaborador, es el fenómeno de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

#### 2.2.3.1.7. ***Métodos de evaluación de desempeño.***

En la actualidad se puede observar que hay un sin número de evaluaciones del desempeño, por lo que Chiavenato (2002, pág. 204) manifiesta que:

Existen varios métodos para evaluar el desempeño humano. Dado que no es tarea fácil evaluar el desempeño de muchas personas en las organizaciones, utilizando criterios

de equidad y justicia y, al mismo tiempo, estimulándolas, varias organizaciones crean sus propios sistemas de evaluación ajustados a las características particulares de su personal.

Dessler & Verela (2011), exponen que la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos, en muchas de las empresas los que están a cargo de sus colaboradores se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran:

**Figura 3** *Métodos de evaluación de Desempeño*



Fuente: Elaboración propia, basada en comportamiento Organizacional Robbins (2009) y Administración de Recursos Humanos Chiavenato (2009)

Robbins (2009) destaca cinco diferentes técnicas para llevar a cabo la evaluación:

1. **Ensayos escritos.** Es probable que el método más simple de evaluación sea escribir una narración de las fortalezas, debilidades, desempeño pasado, potencial y sugerencias para mejorar del empleado. El ensayo escrito no requiere formas complejas o mucha capacitación para efectuarse. Sin embargo, con este método una evaluación buena o mala, tal vez sea determinada en relación a qué tan débil sea el evaluador en cuanto a la escritura y no tanto por el nivel real del desempeño del empleado.

2. **Incidentes críticos.** Se centran en la atención del evaluador en los comportamientos clave que hacen la diferencia entre efectuar un trabajo con eficacia o sin ella. El evaluador escribe anécdotas que narren lo que hizo el trabajador y que haya sido especialmente eficaz o ineficaz. La clave es mencionar sólo los comportamientos específicos y no rasgos de la personalidad definidos vagamente. Una lista de incidentes críticos brinda un conjunto amplio de ejemplos en los cuales el empleado muestra los comportamientos deseables e indeseables y aquellos que requieren mejora.

3. **Escalas de calificación basada en el comportamiento.** Combinan los elementos principales de los enfoques de calificación por incidentes críticos y la gráfica: el evaluador califica a los empleados con base en conceptos a lo largo de un continuo proceso, pero los puntos son ejemplo del comportamiento real en el trabajo dado y no en descripciones o características generales. Los ejemplos de comportamiento relacionados con el trabajo y las dimensiones del desempeño se obtienen pidiendo a los participantes que den ilustraciones del comportamiento específico eficaz e

ineficaz con respecto a cada dimensión del desempeño. Estos ejemplos de comportamiento se traducen luego en un conjunto de dimensiones del desempeño, donde cada una tiene niveles variables de desempeño.

**4. Comparaciones forzadas.** Evalúan el desempeño del individuo contra el desempeño de otro u otros. Es una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más populares son las siguientes: (a) ordenamiento por grupo, que es el que requiere que el evaluador coloque a los empleados en una clasificación particular; en este tipo de evaluación del desempeño, los gerentes tratan con todos sus subordinados; (b) ordenamiento individual, que es el que clasifica a los empleados del mejor al peor.

**5. Escalas gráficas de calificación.** Es uno de los métodos más antiguos y populares. En este método, un conjunto de factores de desempeño, tales como la cantidad y calidad del trabajo, profundidad de los conocimientos, cooperación, atención, asistencia, iniciativa, son listados. Después el evaluador recorre la lista y las ordena en orden incremental, las escalas especifican cinco puntos, por lo que un factor tal como conocimiento del trabajo puede calificarse como uno. Aunque no proporcionan la profundidad de la información de los ensayos, los incidentes críticos y las escalas gráficas de calificación requieren menos tiempo para desarrollarse y administrarse, así como permiten el análisis y la comparación cuantitativos.

Chiavenato (2007) menciona que el monitoreo del desempeño del personal es de gran importancia dado que éste sirve para definir y desarrollar políticas acordes con las necesidades

de la organización. Asimismo, es una herramienta que permitirá el mejoramiento de la empresa.

**Método de 360°:** Llamada también evaluación integral porque abarca la percepción del desempeño de un trabajador por parte compañeros, subordinados, supervisores, jefes directos, lo que conlleva al personal ser evaluado por todo su entorno laboral, el cual nos permite identificar desde varios ángulos las fortalezas y debilidades del trabajador frente a las competencias y habilidades que la empresa ha definido como fundamentales para el desempeño de un cargo.

El método que hemos utilizado es el de 360° porque pretende dar al personal una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible al obtener aportes de todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados y del propio evaluado

### 2.3. Marco Conceptual.

- a) **Capital humano:** Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes inherentes a los individuos que forman la organización.
- b) **Colaborador:** Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación, colabora, interactúa, está a la par de los dueños, empresarios, etc. Se capacita constantemente y forma parte del proceso de decisiones, opina y comparte sus ideas. Persona que está siempre dispuesta a colaborar con otros.
- c) **3. Desempeño laboral:** Proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado es lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por

lo tanto, le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado).

- d) **Desempeño:** Se denomina desempeño al grado de desenvolvura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.
- e) **Eficacia:** La virtud para alcanzar y cumplir con los objetivos establecidos de los trabajadores dentro de la empresa.
- f) **Eficiencia:** Es el uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado dentro de la empresa, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.
- g) **Empresa:** Una empresa es una organización que tiene como fin brindar bienes o servicios para conseguir rentabilidad.
- h) **Higiene Laboral:** Es el conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental de los trabajadores, vigilar los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.
- i) **Higiene:** La higiene es un hábito de salud relativamente reciente. Cuando en el siglo XIX se descubrió el funcionamiento de las infecciones, las medidas higiénicas empezaron a considerarse importantes para la salud. De hecho, la higiene es el conjunto de medidas preventivas destinadas a la salud de los individuos.
- j) **Personal:** Es el conjunto de personas pertenecientes a determinada clase, corporación o dependencia.

- k) **Administración de recursos humanos:** Es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, para mejorar su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra, y que a través de la empresa que es un poco suya, hallará la satisfacción de sus metas personales.
- l) **Recurso humano:** Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.
- m) **Recursos Humanos:** Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis de Investigación

##### 3.1.1. Hipótesis General.

**H. G.1** Existe una relación significativa entre la higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas.

**H.E. 1** Existe una relación positiva entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**H.E.2** Existe una relación directa entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**H.E.3** Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

#### 3.2. Variables de Investigación

##### 3.2.1. Variable 1.

- ❖ Higiene laboral.

### 3.2.2. Variable 2.

❖ Desempeño.

### 3.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
Higiene Laboral	Conjunto de conocimientos y técnicas dedicados a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y pueden causar enfermedades o deterioro de la salud. (Chiavenato I. 2009)	Ambiente Físico	Iluminación
			Ruido
			Temperatura
		Tiempo de Trabajo	Tipo de jornada
			Horas extras
		Relaciones Interpersonales	Compañeros
Jefe			
Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral y conjunto de conductas, habilidades, destrezas y esfuerzo que el colaborador alcanza al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo. (Campbell 1990)	Competencias laborales	Conocimientos
			Habilidades
			Actitud
			Capacitación
		Eficiencia	Metas Propuestas
		Eficacia	Logro de objetivos

## CAPITULO IV

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 4.1. Tipo de investigación

**Investigación Básica.** Es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una determinada teoría. (Ander Egg Ezequiel, 2011; Aprender a investigar.)

##### 4.1.1. Según naturaleza de los datos manejados.

El presente trabajo se desarrolló el siguiente enfoque:

Cuantitativo, porque recolecto datos para luego realizar un análisis estadístico con base a la medición numérica. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

##### 4.1.2. Según el número de observaciones.

**Transversal**, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

#### 4.2. Nivel de investigación

**La investigación es de nivel descriptiva – correlacional** ya busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; así como también asocia las variables mediante un patrón predecible de para un grupo o población. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014, pág. 92)

Esta investigación es de tipo descriptiva, porque se describió la realidad acerca de la higiene laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A.,

así como también el nivel de desempeño laboral alcanzado por los colaboradores mencionados, todo esto a través de un cuestionario.

Es de tipo correlacional ya que en esta investigación se pretende conocer la relación que tiene las variables de higiene laboral y desempeño laboral cumpliendo con el objetivo principal de esta investigación.

#### **4.3. Diseño de la Investigación**

**No Experimental**, Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en un ambiente natural para después analizarlos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

#### **4.4. Método de investigación**

El método que se utilizó para esta investigación es el Inductivo principalmente porque estudiamos a los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018, a modo particular para dar alcances y proponer recomendaciones a nivel general.

#### **4.5. Población y muestra**

##### **4.5.1. Población.**

La población para el estudio de presente investigación estuvo constituida por la totalidad de colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. que se muestra en la siguiente tabla 2.

**Tabla 2** *Distribución de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S. A*

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>
Jefe de Recursos Humanos	2
Analista de Recursos Humanos	6
Asistente de analista de Recursos	6
Asistente social	4
Asistente de Recursos Humanos	2
Asistente de Recursos Humanos (Turnex)	4
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente: Perfiles de puesto Adecco Perú – 2016.

#### **4.5.2. Muestra.**

##### **4.5.2.1. Técnica de muestreo.**

**Muestreo No Probabilístico:** Los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández et al. 2010).

#### **4.6. Técnicas e instrumento.**

##### **4.6.1. Técnica.**

##### **4.6.1.1. Encuesta.**

Es una técnica de recolección de información fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Vernal C. 2010).

Para nuestra investigación se utilizó con el objetivo de recolectar información. Estuvo dirigido a los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A., con el propósito de conocer la opinión de cada uno a través de una serie de preguntas cerradas.<sup>4</sup>

## 4.6.2. Instrumento.

### 4.6.2.1. Cuestionario.

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández et al., 2010).

En la presente investigación se utilizó un cuestionario que contiene 20 ítems dividido en dos partes los primeros 11 ítems corresponden a la variable Higiene Laboral y los 09 ítems restantes corresponden a la variable Desempeño, los cuales se califican en base a la Escala de Likert descrito en la tabla 3:

**Tabla 3** Escala de Likert: De cuatro respuestas

Escala de Likert	
Descripción	Puntaje
Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia.

## 4.7. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos recogidos que nos permitió organizar, codificar, clasificar, presentar e interpretar la información captada, se utilizó técnicas de análisis cuantitativo tomando en cuenta en los datos recogidos por la encuesta, para procesar estos datos se hizo uso de los siguientes medios informáticos:

- ❖ Los datos cuantitativos obtenidos mediante la encuesta (cuestionario) aplicada; fueron tratados mediante el uso del Soporte Informático SPSS versión 23 que nos ayudó a la elaboración de gráficos respectivos para cada ítem.
- ❖ Para el análisis estadístico se utilizó la herramienta de la estadística descriptiva con el uso de la distribución de frecuencias las que expresan un

conjunto de puntuaciones, ordenadas en sus respectivas categorías. Para determinar la relación de las dos variables de estudio (higiene y desempeño laboral) se utilizó la herramienta del coeficiente de correlación Rho de Spearman, con lo que se logró medir el grado de relación entre las dos variables y sus respectivas dimensiones.

#### **4.8. Validez y confiabilidad**

##### **4.8.1. Validez.**

“Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010 pág. 201).

Procedimiento que garantiza la efectividad que puedan o no tener los instrumentos seleccionados para el logro de los objetivos que se han establecido. El instrumento utilizado fue validado mediante juicio de expertos. Para el instrumento diseñado se elaboró un formato de validación que se presentó a expertos en el área de administración, se sometieron al juicio de dos (02) expertos (docentes doctores y magister), con la finalidad de evaluar objetivamente si su estructura presenta las características y los elementos necesarios para recolectar la información, verificando la pertinencia de los ítems con relación a las variables e indicadores. Como resultado de esta evaluación se obtuvo la aprobación del cuestionario que se muestra en el Anexo N°02.

##### **4.8.2. Confiabilidad.**

“Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández et al., 2010 pág. 200).

#### 4.8.2.1. Fiabilidad Del Instrumento Aplicado.

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la relación entre la higiene y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A, se aplicó el método del Alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.7, para esta investigación el Alpha de Cronbach respecto a Higiene Laboral es de 0.749 y para Desempeño Laboral es de 0.773 por consiguiente el cuestionario es aceptable y proporcionará resultados favorables para la investigación como se muestra en la tabla 4:

**Tabla 4** Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Higiene	0.749	11
Desempeño	0.773	9

Fuente: Elaboración propia.

#### ❖ Fiabilidad Del Instrumento Aplicado.

Interpretación como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de Alpha de Cronbach:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 inaceptable

## CAPITULO V

### CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Unidad de Investigación

##### 5.1.1. Empresa Adecco en América Latina.

Adecco Perú es la subsidiaria nacional de Adecco S.A., Líder mundial en Soluciones integrales en Gestión Humana a través de sus Business Lines. Adecco en Perú es la única empresa del sector que cuenta con la Certificación ISO 9001 v. 2000 para sus procesos.

Adecco ofrece soluciones integrales innovadoras, con tecnología de última generación, aplicadas a la gestión humana a través de sus Business Lines, las cuales han sido definidas por su especialidad laboral, lo que nos permite acercarnos más a nuestros colaboradores y clientes.

Su casa Matriz se encuentra en el país de Francia. Tiene presencia en 60 países con un total de 33 000 mil empleados. Con más de 50 años de experiencia. Actualmente, la Región Latinoamérica de Adecco incluye los países de Colombia, Perú, Chile, Ecuador, México, Uruguay, Venezuela y también Argentina.

##### 5.1.2. Empresa Adecco en el Perú.

En el Perú la empresa Adecco opera hace más de 19 años prestando servicios y gestión integral a los principales proyectos mineros, así como a las empresas de retail, y de producción manteniendo los estándares de seguridad, calidad y excelencia en el servicio. Cuenta con casi 5000 colaboradores distribuidos en 5 sedes a nivel nacional (Chiclayo, Piura, Arequipa, Trujillo, Cusco y la sede central en la ciudad de Lima), Además, tiene certificaciones de seguridad de ISO 9001, ISO 14001.

### **5.1.2.1. Visión y valores corporativos de la empresa Adecco Perú S.A.C.**

En el Reglamento interno de la empresa Adecco Perú (2015), tiene como: Propósito principal ayudar a la gente a conseguir un mejor trabajo para que así puedan tener una mejor vida. Esa es nuestra forma de contribuir con la sociedad.

Visión de la empresa es: Inspiramos a las personas y organizaciones a trabajar efectiva y eficientemente creando grandes oportunidades para beneficio de todos.

Los valores corporativos; están relacionados, a ganar siempre a través de la practicando valores, cabe mencionar que se realiza el reconocimiento a los trabajadores que cumplan con los siguientes valores:

- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Espíritu emprendedor.
- ❖ Espíritu de equipo.
- ❖ Orientación al cliente.
- ❖ Pasión.

### **5.1.2.2. Servicios que presta la Empresa Adecco Perú S.A.C.**

#### ***5.1.2.2.1. Selección de Personal.***

Proporcionamos el mejor talento, con las mejores condiciones, analizamos el perfil de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa para reclutar a los profesionales más calificados en función de cada necesidad.

#### ***5.1.2.2.2. Intermediación Laboral.***

La solución más flexible y competitiva para seguir creciendo. Intermediación temporal, complementaria o especializada, respetando siempre el marco legal. Brindando

personal externo a la planilla para realizar con éxito algún proyecto de tiempo definido.

#### 5.1.2.2.3. ***Adecco Payroll.***

Administramos de planilla para que te enfoques en tu negocio. Una división especializada que te brinda la máxima seguridad y confianza para que tus procesos de nómina no sean una preocupación. Outsourcing de nóminas

Servicio de Inplant – Soporte con la operatividad interna del cliente

Custodia documentaria – Resguardo de legajos, de acuerdo a políticas del cliente.

#### 5.1.2.3. **Servicios que presta la empresa Adecco Perú S.A.C. Sucursal - Cusco en la minera Las Bambas.**

Desde el año 2015 la empresa Adecco Perú S.A, presta servicios de tercerización laboral servicio de Adecco Payroll en el área de recursos humanos con 24 colaboradores para llevar el control de Selección de personal y pago de planillas manejo de legajos del personal así mismo el área de servicio social, también en el área de transportes con 68 conductores para brindar el servicio de traslados a los gerentes (intermediación laboral), en la el mismo campamento de Las Bambas y viajes fuera de la mina. Respecto a la fuerza laboral, cuenta con 92 trabajadores (personal administrativo y personal operativo), en su mayoría son varones en un total de 85 y 7 son mujeres, sus edades oscilan entre 26 a 35 años de edad, proceden de los departamentos de Cusco, Arequipa, Lima, Cajamarca, Moquegua, Tacna y Puno.

La contratación de personal se realiza bajo el sistema 14 x 7, es decir el 2 x 1, además cubre la empresa su alimentación, vivienda, servicios de salud y servicios de lavandería al 100% dentro de la mina Las Bambas, así mismo el traslado del personal a la mina Las Bambas cuando vuelven de sus descansos.

#### 5.1.2.4. Personal administrativo de la empresa Adecco Perú S.A. - Sucursal Cusco.

La empresa Adecco Perú S.A., dentro de la minera Las Bambas, cuenta con 24 trabajadores administrativos que tiene el grado de instrucción superior completo, que pertenecen al decreto legislativo N° 728, tiene dependencia de su jefe inmediato y están a cargo del personal administrativo distribuido en el campamento de la mina. Así mismo según áreas como se muestra en la siguiente tabla 5:

**Tabla 5** Distribución del personal administrativo de la empresa Adecco Perú S.A. según área de trabajo

CARGO	N°
Jefe de Recursos Humanos	2
Analista de Recursos Humanos	6
Asistente de analista de Recursos	6
Asistenta social	4
Asistenta de Recursos Humanos	2
Asistenta de Recursos Humanos (Turnex)	4
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente: Perfiles de puesto Adecco Perú – 2017.

#### 5.1.2.5. Unidades mineras de la empresa Adecco Perú S.A

Dentro de ello podemos encontrar las unidades mineras de: Proyecto Vale; se ubica a unos 37 Km. al noreste de la ciudad de Cusco por la provincia de Calca. Presta servicios de implementación del área creación de campamento y mantenimiento dentro del campamento minero. Proyecto Cerro verde; se ubica en la provincia de Mariscal Castilla, departamento de Arequipa, está a más o menos 120 kms. En línea recta y hacia el Norte de la ciudad de Arequipa, con una Altitud de 4567 a 4910 m.s.n.m. La empresa Adecco Perú, es contratista desde el año 2014, cuenta con 500 trabajadores, presta servicios distribución del mineral dentro del campamento minero.

## **5.2. Unidad Geográfica**

### **5.2.1. Proyecto Minero Las Bambas.**

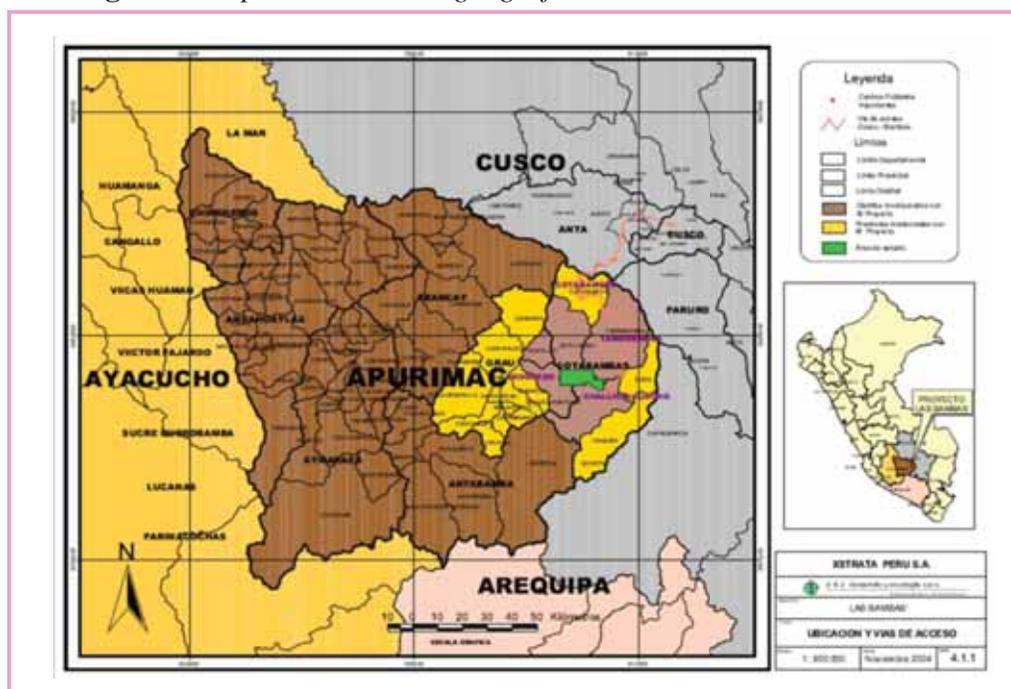
Según el Ministerio de Energía y Minas (2014), señala que el Proyecto Minero Las Bambas, fue descubierta en el año 1911 por la Compañía Ferrobamba, comprende los yacimientos mineros de Chalcobamba, Ferrobamba, Sulfobamba, con un área de concesión de 35 000 Ha. Los recursos minerales son de 10,5 millones de toneladas métricas de productos de cobre, así mismo los subproductos de oro, plata y molibdeno.

Respecto a la temperatura es de 11,9 °C en el mes de julio (mes más frío) y a 16,1 °C en el mes de noviembre (mes más caluroso). Existen dos vías para llegar a la mina Las Bambas, primer; o por vía aérea Lima-Cusco y luego por carretera Cusco - Anta-Cotabambas -Tambobamba - Challhuahuacho (289 km). La segunda vía es íntegramente por tierra, Lima-Nazca-Puquio- Abancay, siguiendo un desvío antes de Abancay que conduce a Cotabambas, por carretera afirmada. Finalmente podemos mencionar que la vida aproximada de la mina es de 20 años, bajo el sistema de explotación de tajo abierto.

### **5.2.2. Ubicación Geográfica.**

El Proyecto Minero Las Bambas está ubicado a más de 4000 msnm, entre las provincias de Cotabambas y Grau del departamento de Apurímac.

**Figura 4** Mapa de ubicación geográfica de la minera Las Bambas.



Fuente: Elaboración del Proyecto Minero Las Bambas (2015)

En el 2016, iniciamos nuestra producción comercial, luego de una década de exploración, construcción y desarrollo. Alcanzar nuestro nivel de producción plena nos ha permitido ser una de las minas de cobre más grandes a nivel global, y ha contribuido a que el Perú se consolide como el segundo mayor productor cuprífero del mundo.

En diciembre de 2015, iniciamos la producción de concentrado de cobre y despachamos nuestro primer envío desde el puerto de Matarani (Arequipa) el 15 de enero de 2016. También la mina comprende tres yacimientos principales: Ferrobamba, Chalcobamba y Sulfobamba. Actualmente, estamos explotando el yacimiento Ferrobamba. Que es el 10% de las 35 000 HA Contamos con reservas minerales de 7,2 millones de toneladas de cobre y recursos minerales de 12,6 millones de toneladas.

Nuestra mina es de tajo abierto y cuenta con componentes complejos que incluyen: fajas transportadoras de gran capacidad y equipos de la planta, como el chancador

primario y los molinos. Hacemos un uso intensivo de procesos de automatización y de alta tecnología para manejar los equipos de operación y mantenimiento. Asimismo, contamos con equipos mineros de perforación, carga, acarreo y equipos auxiliares.

Nuestro proceso productivo se inicia con la extracción del mineral de Ferrobamba, uno de los tres yacimientos de nuestra concesión. Luego, el mineral es triturado y trasladado hacia un circuito de flotación convencional por medio de una faja transportadora de 5 km, donde producimos concentrado de cobre y molibdeno. Transportamos el concentrado hacia el circuito de molibdeno para continuar su procesamiento.

**Figura 5** Mapa de proceso de Operación Las Bambas.



Fuente: Elaboración del Proyecto Minero Las Bambas – (2017)

### 5.2.3. Excelencia Operativa.

La minera Las Bambas es una operación moderna, eficiente y de altos estándares. Alcanzamos el nivel de producción comercial en julio de 2016. Nuestra producción anual y la calidad del concentrado en 2016 han sido muy positivos pues, incluso, superaron el rango de los estimados de MMG para el primer año de operación.

Nuestra sólida producción ayudó al Perú a ubicarse como segundo productor de cobre en 2016. Esperamos producir más de dos millones de toneladas de cobre en concentrado en los primeros cinco años de funcionamiento y El tiempo de vida estimado de la mina es de dieciocho años con un considerable potencial de exploración. La distancia entre campamentos es de 30 min. A 3.00 horas, los mismo que son administrados por la compañía. Por otro lado, podemos señalar que la minera está conformada por empresas contratistas que cuentan con mayor porcentaje de personal que son: Adecco Perú, SSK, Palomino, Mota Drill, servicios mota, G4S, Man Power, que prestan servicios a la mina.

## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación:

**Tabla 6** *Tabla de Baremación*

Tabla de Baremación			
Medida	Nivel	Higiene Laboral	Desempeño Laboral
Nunca	1 – 1.74	Muy inadecuado	Muy malo
Algunas veces	1.75 – 2.49	Inadecuado	Malo
Casi siempre	2.50 – 3.24	Regular	Regular
Siempre	3.25 – 4	Adecuado	Bueno

Fuente: Elaboración propia

#### 6.1. Resultados de la Estadística Descriptiva para Datos Generales.

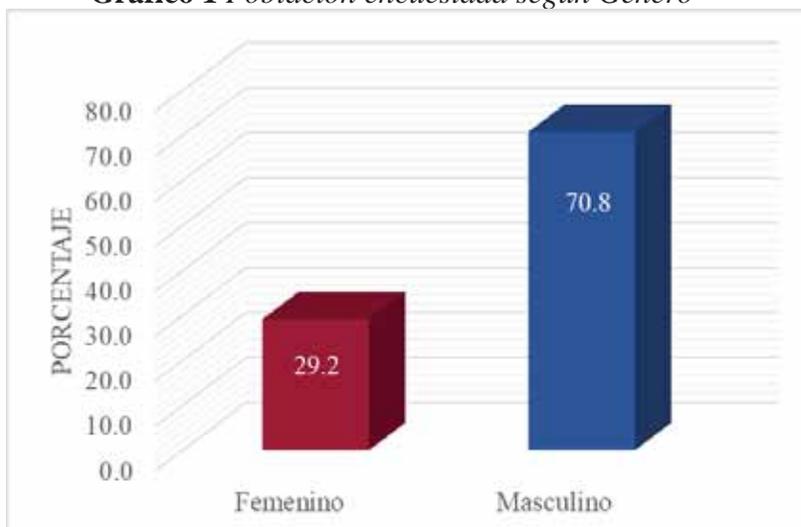
En esta primera parte del cuestionario se enfoca en la recolección de datos generales de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG – Las Bambas. Para ello se tomó en cuenta: Género y Edad presentados a continuación:

##### a) Según Género.

**Tabla 7** *Población encuestada según Género.*

	<i>f</i>	%
Femenino	7	29.2
Masculino	17	70.8
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 1** Población encuestada según Género

Fuente: Elaboración propia.

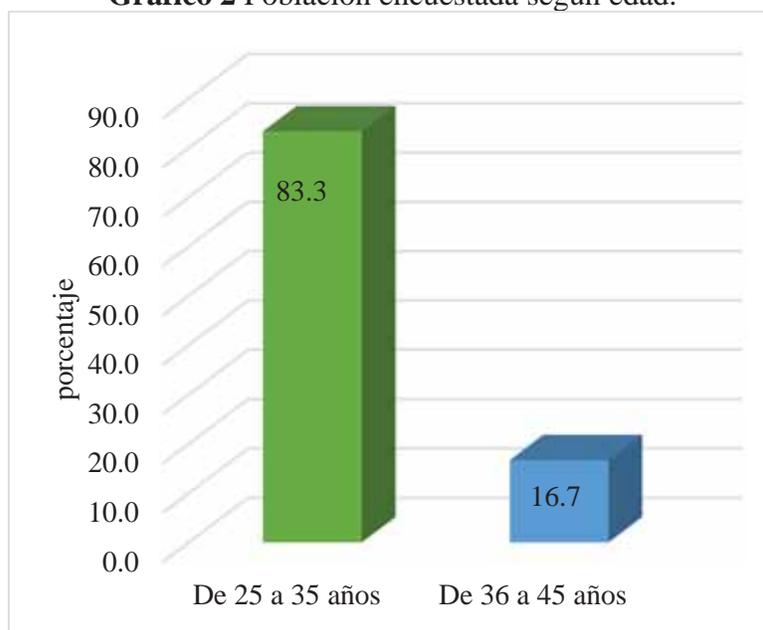
En la tabla y gráfico se observa que el 70.8% de los colaboradores administrativos son masculino y el 29.2% femenino. Con ello podemos indicar que la empresa Adecco Perú S.A. cuenta con más personal masculino que femenino en cuanto de colaboradores administrativos se refiere.

#### b) Según Edad

**Tabla 8** Población encuestada según edad.

	<i>f</i>	%
De 25 a 35 años	20	83.3
De 36 a 45 años	4	16.7
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 2** Población encuestada según edad.

Fuente: Elaboración propia.

El 83.3% de los colaboradores administrativos se encuentran entre los 25 a 35 años y el 16.7% entre los 36 a 45 años de edad. Con lo mencionado anteriormente podemos demostrar que la mayoría de colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. corresponden a la sexta etapa del desarrollo humano la adultez que corresponde a la población de 25 a 60 años de edad, con ello podemos indicar que los colaboradores administrativos se encuentran dentro de la edad óptima para la ejecución de diferentes actividades.

### 6.1.1. Resultados de la variable Higiene Laboral.

La higiene laboral se divide en tres dimensiones las cuales son ambiente físico, tiempo de trabajo y relaciones interpersonales los cuales describiremos a continuación:

**Tabla 9** Valoración de la variable Higiene Laboral.

Categoría	f	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	14	58.3
Regular	10	41.7
Adecuado	0	0
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 3** Valoración de la variable Higiene Laboral.



Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla y gráfico anterior se observa que 58.3% de los colaboradores administrativos manifiestan que existe un nivel inadecuado respecto a la higiene laboral, y el 41.7% manifiesta que presenta un nivel regular de higiene laboral en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. Con lo cual podemos indicar que la mayoría de los colaboradores administrativos perciben la higiene laboral como inadecuada puesto que no cumple con las exigencias de los mismos por tanto ellos se sienten insatisfechos con las condiciones de higiene laboral (ambiente físico, tiempo de trabajo y relaciones interpersonales).

### 6.1.1.1. Dimensiones de la Higiene Laboral en la empresa Adecco Perú S.A.

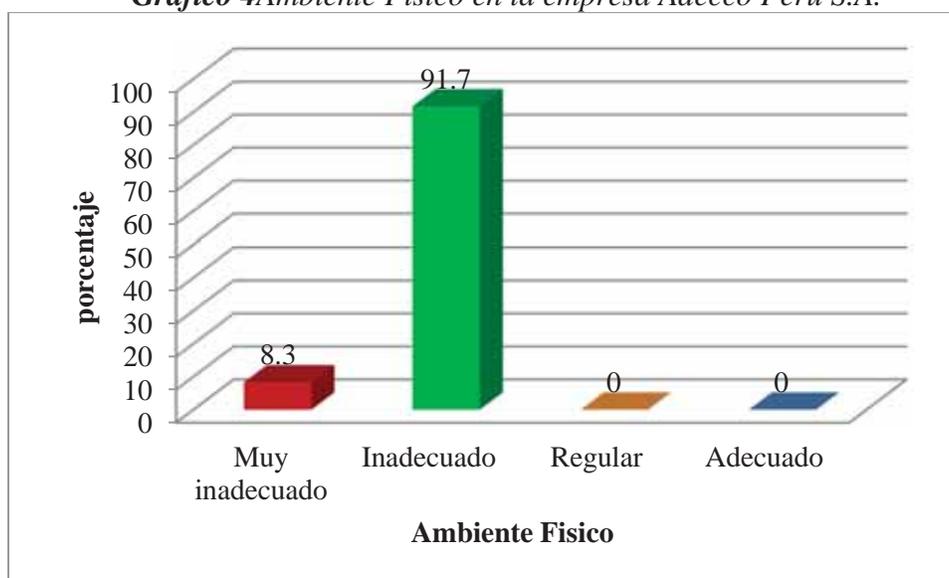
6.1.1.1.1. *Dimensión de Ambiente Físico: Compuesta por los indicadores: iluminación, ruido y temperatura.*

**Tabla 10** Ambiente Físico en la empresa Adecco Perú S.A.

Categoría	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	2	8.3
Inadecuado	22	91.7
Regular	0	0
Adecuado	0	0
Total	24	100.0

Fuente. Elaboración propia.

**Gráfico 4** Ambiente Físico en la empresa Adecco Perú S.A.



Fuente. Elaboración propia.

Se observa en la tabla y gráfico anterior que casi la totalidad de los colaboradores administrativos el 91.7% manifiestan que existe niveles inadecuados respecto al ambiente físico, solo el 8.3% manifiesta que presenta un nivel muy inadecuado en Adecco Perú S.A.

Podemos indicar que la iluminación en el ambiente de trabajo no cubre las exigencias de los colaboradores administrativos (oficinas), son inadecuadas para un ambiente laboral eficiente ya que la iluminación no permite percibir de manera correcta los estímulos visuales causada por el

uso continuo de luz artificial, además que son consecuencias negativas para la vista y puede producir otros efectos secundarios como fatiga, cansancio, enrojecimiento de ojos, inflamación, También puede aumentar el nivel de frustración y tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las correctas. Puede hacer la tarea más difícil incluso imposible de llevarla a cabo.

Por lo tanto, podemos indicar que los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A en su mayoría consideran que no existe un ambiente de trabajo tranquilo ya que ellos perciben ruidos constantes y excesivos en el ambiente de trabajo pudiendo provocar problemas de salud y también dificultad la comunicación. El ruido es un estresor principalmente cuando distrae. Una exposición breve a un ruido excesivo pueden ocasionar una pérdida temporal de la audición y la más importante es que los ruidos constantes en cualquier tipo de trabajo generan tensión e impiden la concentración de sus colaboradores es por ello que se debe dar la importancia adecuada a dicha característica en la empresa muchas veces en la ubicación de las oficinas y/o ambientes de trabajo. Puede incidir de forma negativa sobre el nivel de satisfacción, productividad ya que interfiere en la actividad mental provocando irritabilidad y dificultad de concentración del colaborador administrativo.

Los colaboradores de la empresa Adecco Perú S.A. Sienten que existe un inadecuado manejo de temperatura dentro de las oficinas donde los ellos se desempeñan ya que los colaboradores no tienen un confort térmico adecuado por la variación brusca de temperatura (calefacción intensa y ventilación fuerte), la empresa debería valorar el confort y el estrés térmico ya que un ambiente térmico inadecuado causa reducciones de los rendimientos físico y mental y por lo tanto en la productividad.

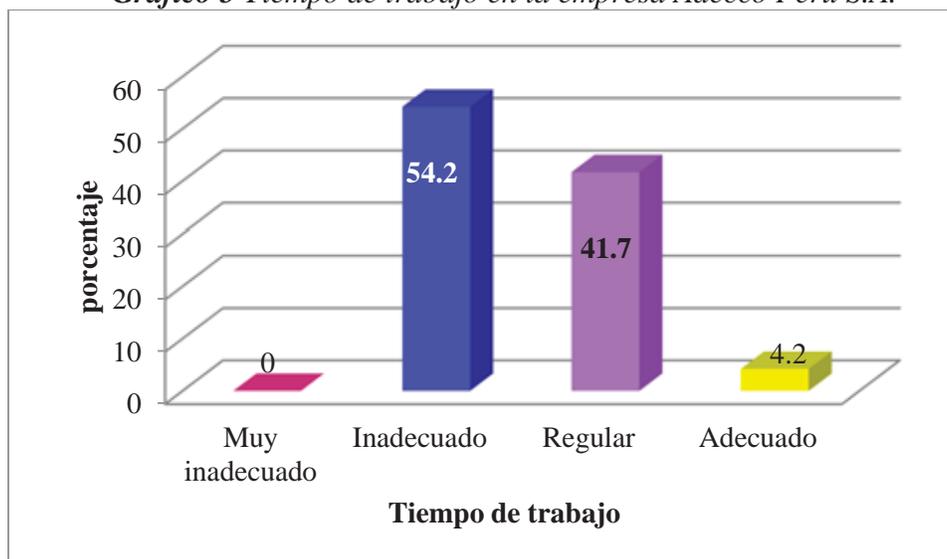
6.1.1.1.2. *Dimensión de Tiempo de trabajo: Compuesta por jornada laboral y horas extras:*

**Tabla 11** Tiempo de trabajo en la empresa Adecco Perú S.A.

Categoría	f	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	13	54.2
Regular	10	41.7
Adecuado	1	4.2
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 5** Tiempo de trabajo en la empresa Adecco Perú S.A.



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la tabla y gráfico anterior podemos indicar que la mayoría de los colaboradores administrativos el 54.2% manifiestan que existe un nivel inadecuado respecto al tiempo de trabajo y el 4.2% manifiesta un nivel adecuado respecto al tiempo de trabajo realizado en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Los colaboradores administrativos Adecco Perú S.A. indican en su mayoría que pasan la mayor parte del día en sus puestos de trabajo debido a la carga laboral y problemas que se suscitan en el

día a día. Sin embargo, el hecho de que el personal trabaje más o esté más horas en el puesto de trabajo no quiere decir que sean más productivos, por el contrario, el cansancio produce bloqueos mentales, cambios de estado de ánimo, desmotivación, falta de energía y menor rendimiento que afectan la productividad. Lo cual genera que los colaboradores piensen que el tiempo de trabajo es inadecuado.

Podemos indicar que los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. si realizan horas extras las cuales son reconocidas. Pero las horas extras provocan una mayor exposición al estrés y al mismo tiempo nos mantienen alejados de la familia y los amigos lo cual provocaría un sentimiento de soledad y abatimiento. De acuerdo con investigadores de la universidad Laval en Canadá “Con largas jornadas de trabajo ocasiona que el colaborador, sin importar su esfuerzo se sienta sobrepasado por el trabajo, provocándole frustración y desilusión profunda”. Así mismo realizar horas extras puede convertirse en una necesidad ya que se corre el riesgo de incrementar los gastos por contar con ese dinero extra, situación que incrementa los niveles de estrés y ansiedad en el colaborador.

6.1.1.1.3. **Dimensión de relaciones Interpersonales:** Esta dimensión está compuesta por la comunicación.

**Tabla 12 Relaciones Interpersonales en la empresa Adecco Perú S.A.**

Categoría	f	%
Muy inadecuado	1	4.2
Inadecuado	7	29.2
Regular	12	50.0
Adecuado	4	16.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 6 Relaciones Interpersonales en la empresa Adecco Perú S.A.**



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la tabla y gráfico que la mayoría de los colaboradores administrativos el 50% manifiestan que existe un nivel regular respecto a las relaciones interpersonales, y el 16.7% presenta un nivel adecuado sobre las relaciones interpersonales en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. indican que tienen una relación armoniosa entre compañeros de trabajo generando de esta manera un ambiente de trabajo agradable ya que es importante que el vínculo que une a las personas con sus compañeros sea lo

más amable y correcto posible manteniendo una relación estrecha en su justa medida sin excederse en la confianza ni dificultando la comunicación entre estos. Formar parte de una empresa no solo implica ir a la oficina cada día, sino que implica ser uno más en la organización involucrando a los colaboradores en el proceso de la toma de decisiones, siendo así que los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. se sienten parte de la empresa de manera regular en sus actividades. Así mismo podemos indicar que los colaboradores tienen una participación regular a la hora de identificar analizar y solucionar problemas que dificultan alcanzar los objetivos empresariales.

Los colaboradores administrativos indican que el trabajo en equipo es de manera regular y que cada uno se preocupa en revisar sus actividades propias causando el individualismo, la empresa debe fomentar el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia y buscar un objetivo en común para la generación de un solo resultado ya que cuando se trabaja en equipo el tiempo de acción disminuye y aumenta la eficacia de los resultados.

### 6.1.2. Resultados de la variable Desempeño.

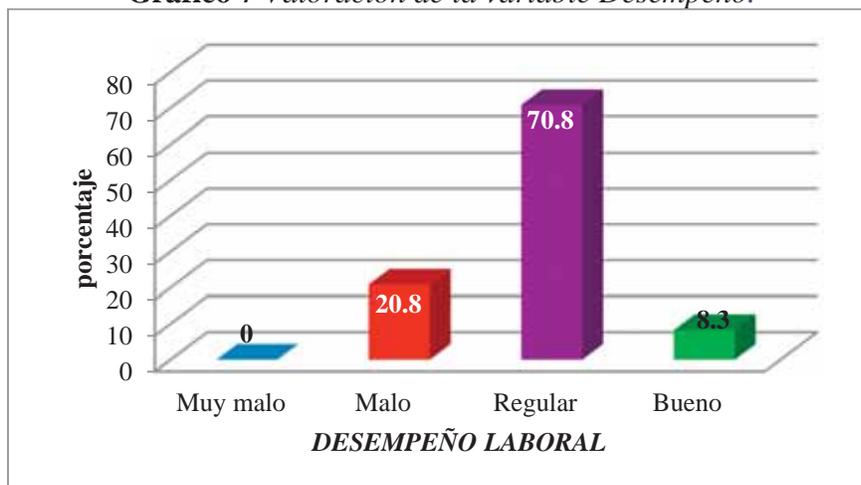
El desempeño laboral se divide en tres dimensiones las cuales son: competencias laborales, eficiencia y eficacia los cuales serán presentados a continuación:

**Tabla 13** Valoración de la variable Desempeño

Categoría	f	%
Muy Malo	0	0
Malo	5	20.8
Regular	17	70.8
Bueno	2	8.3
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 7** Valoración de la variable Desempeño.



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la tabla y figura que la mayoría de los colaboradores administrativos el 70.8% manifiestan que existe un nivel regular respecto al Desempeño Laboral, y el 8.3% manifiesta que presenta un nivel bueno de desempeño laboral en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

### 6.1.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral en la empresa Adecco Perú S.A.

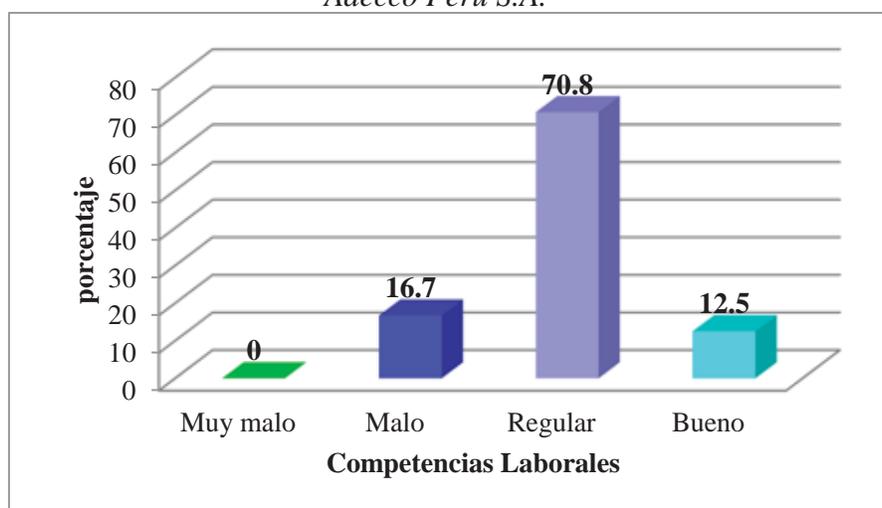
6.1.2.1.1. *Dimensión de Competencias laborales:* Está compuesta por los conocimientos, habilidades, actitud y capacitación.

**Tabla 14** Competencias Laborales de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A

Categoría	f	%
Muy malo	0	0
Malo	4	16.7
Regular	17	70.8
Bueno	3	12.5
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 8** Competencias Laborales de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y gráfico se observa que la mayoría de los colaboradores administrativos el 70.8% manifiestan que las competencias laborales son regulares, y el 12.5% que son buenas en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A Incorporan aquellos conocimientos que van adquiriendo para realizar sus labores diarias. Podríamos indicar que los

colaboradores poseen una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, así como desempeño satisfactorio en situaciones reales del trabajo.

Los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. Tiene la capacidad para solucionar problemas en su puesto de trabajo lo cual demuestra eficacia y agilidad que posee los colaboradores para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo acciones de manera oportuna e inmediata. Ello hace que el equipo que acompaña a la empresa es un equipo eficaz en las labores encomendadas. Los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. son capaces de trabajar bajo presión ya que es una habilidad para gestionar el estrés y organizarse correctamente para cumplir con sus objetivos empresariales y optimizar la actividad de cada colaborador y en consecuencia aumentar su productividad, es importante que nuestros colaboradores sean capaces de cumplir con múltiples tareas en un menor tiempo posible.

Los colaboradores administrativos de le empresa Adecco Perú S.A indican que regularmente la empresa les brinda capacitaciones ya que la empresa se preocupa en proporcionar a los trabajadores los conocimientos necesarios para que desarrollen las habilidades y técnicas que les permitan desempeñar mejor su trabajo, perfeccionándolo y garantizar un buen desempeño puesto que la productividad y calidad de trabajo depende de los colaboradores.

Los colaboradores administrativos de le empresa Adecco Perú S.A. Indican que se siente regularmente comprometido e identificado con la empresa. Debemos tomar en cuenta que un colaborador comprometido no es solo aquel que está contento en la empresa para la que trabaja, es aquel que habla de manera muy positiva de la organización y está alineado con sus objetos y que siempre intentara realizar esfuerzos orientados a contribuir a su éxito. Cuando un empelado sienta que forma parte de la empresa y lo interiorice se conectará emocionalmente con la empresa desarrollando un fuerte sentido de pertenencia que sin duda tendrá un impacto positivo en su éxito.

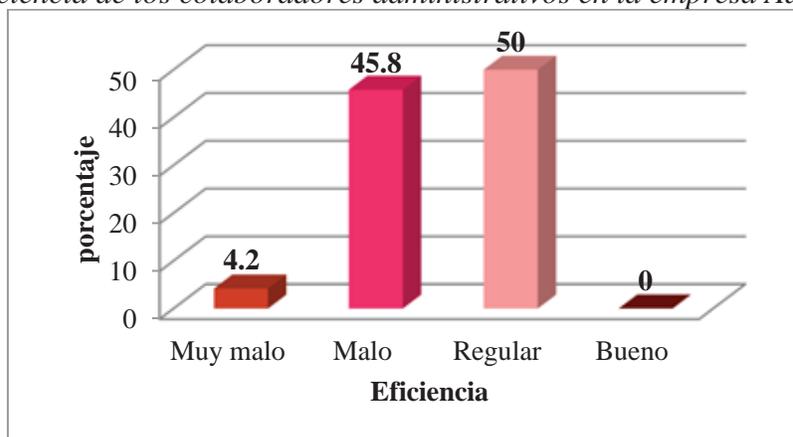
### 6.1.2.1.2. *Dimensión de Eficiencia*

**Tabla 15** Eficiencia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A

Categoría	f	%
Muy malo	1	4.2
Malo	11	45.8
Regular	12	50.0
Bueno	0	0
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 9** Eficiencia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla se observa que la mitad de los colaboradores administrativos manifiestan que la eficiencia es regular y el 4.2% que son muy malas en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Los colaboradores administrativos de le empresa Adecco Perú S.A cumplen regularmente con las tareas y obligaciones en los plazos determinados y optimizan su tiempo para conseguir mejores resultados, cada colaborador debe determinar las tareas importantes y otorgarles la prioridad correspondiente para manejar de forma efectiva su tiempo y pueda cumplir con sus planes de trabajo al ciento por ciento.

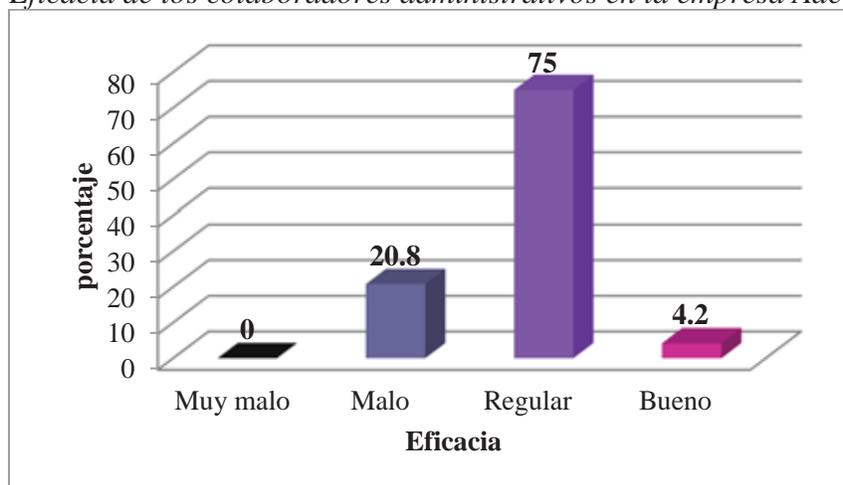
### 6.1.2.1.3. *Dimensión de Eficacia*

**Tabla 16** Eficacia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A.

Categoría	f	%
Muy malo	0	0
Malo	5	20.8
Regular	18	75.0
Bueno	1	4.2
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 10** Eficacia de los colaboradores administrativos en la empresa Adecco Perú S.A



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla se observa que la mayoría de los colaboradores administrativos el 75%, manifiestan que es mala y el 4.2% que es buena en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Los colaboradores administrativos de le empresa Adecco Perú S.A indican que regularmente cumplen con sus objetivos de su puesto de trabajo teniendo en cuenta que el colaborador sabe que tiene que hacer y con qué finalidad creando una situación en la que está más responsabilizado de sus resultados de trabajo teniendo algunas veces la dificultad de culminación de sus actividades por la falta de tiempo lo cual muchas veces repercute en su rendimiento.

Los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A indican que cumplen regularmente con los objetivos de la empresa, cuyos objetivos son resultados situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar en un periodo de tiempo a través de nuestros colaboradores que son parte esencial de nuestra empresa. El mismo que debe contribuir al éxito de la organización.

## 6.2. Resultados de la Estadística Inferencial para la prueba de hipótesis.

### 6.2.1. Comprobación de Hipótesis General.

#### 6.2.1.1. Planteamiento de la hipótesis Estadísticas.

**Hipótesis alterna:** Existe una relación significativa entre la higiene y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**Hipótesis nula:** No existe una relación significativa entre la higiene y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

#### 6.2.1.2. Establecer el nivel de significancia.

El nivel de significancia es igual a la magnitud del margen de error que se está dispuesto a correr o rechazar la hipótesis alterna. Para esta prueba se probó un nivel de significancia de 95% con un margen de error quiere decir  $p \leq 0.05$ .

#### 6.2.1.3. Regla de contraste.

Por ende, si  $p > 0.05$  entonces se acepta la hipótesis nula, pero si el valor de  $p \leq$  entonces se acepta la hipótesis alterna.

#### 6.2.1.4. Valor estadístico de contrastación.

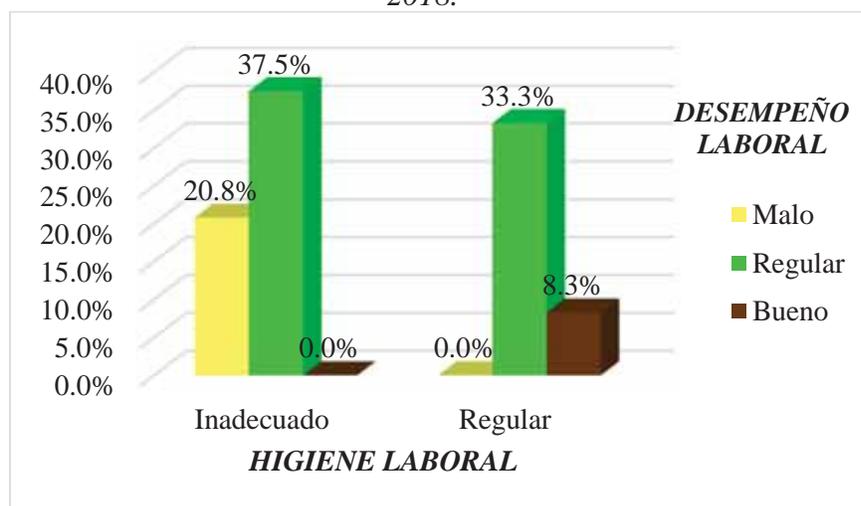
Luego de haber analizado la estadística a través del coeficiente de correlación de Spearman, utilizando para ello SPSS versión 23 se ha llegado a obtener el siguiente resultado:

**Tabla 17** Relación entre Higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

HIGIENE LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Malo		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Inadecuado	5	20.8%	9	37.5%	0	0.0%	14	58.3%
Regular	0	0.0%	8	33.3%	2	8.3%	10	41.7%
Total	5	20.8%	17	70.8%	2	8.3%	24	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 6.575</i>					<i>p = 0.037</i>			
<i>Correlación de Spearman = 0.520</i>					<i>p = 0.009</i>			

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 11** Relación entre Higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y gráfico anterior se observa que el 37.5% de los colaboradores manifiestan que la higiene Laboral es inadecuado para el desarrollo de sus actividades, así mismo indican que existe un regular desempeño laboral por parte de los colaboradores administrativos, mientras que el 8.3% de los colaboradores que manifiestan que la higiene laboral es regular manifiestan que el desempeño laboral es

bueno en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Al 95% de confiabilidad mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman:

*Se afirma que existe una relación positiva al 52% entre la Higiene Laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.*

#### **6.2.1.5. Toma de decisión.**

El valor de  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, como se aprecia en la tabla 12, el valor de  $p$  es de 0,52, lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo correcto afirmar que:

*Existe una relación significativa entre la higiene y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.*

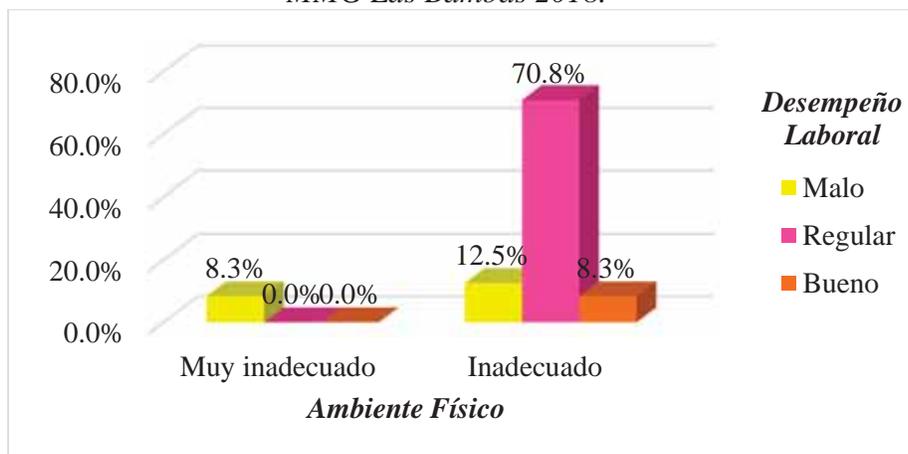
### 6.2.2. Comprobación de hipótesis específicas 1

**Tabla 18** Relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Ambiente físico	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Malo		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Muy inadecuado	2	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.3%
Inadecuado	3	12.5%	17	70.8%	2	8.3%	22	91.7%
Total	5	20.8%	17	70.8%	2	8.3%	24	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado <math>X = 8.291</math></i>					<i>p = 0.016</i>			
<i>Correlación de Spearman = 0.519</i>					<i>p = 0.009</i>			

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 12** Relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y gráfico anterior se observa que el 8.3% de los colaboradores que manifiestan que el ambiente físico es inadecuado para sus actividades manifiestan que existe un mal desempeño laboral por parte de los colaboradores administrativos, mientras que el 70.8% de los colaboradores que manifiestan que el ambiente físico es

inadecuado manifiestan que el desempeño laboral es regular en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Al 95% de confiabilidad mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman se afirma que existe una relación positiva al 51.9% entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

#### **6.2.2.1. Planteamiento de la hipótesis Estadísticas.**

**Ho:** No existe una relación positiva entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**H1:** Existe una relación positiva entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

#### **6.2.2.2. Toma de decisión.**

Si el valor de  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Por tanto, como se aprecia en la tabla 18, el valor de  $p$  es de 0,51, lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo correcto afirmar que:

*Existe una relación positiva entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.*

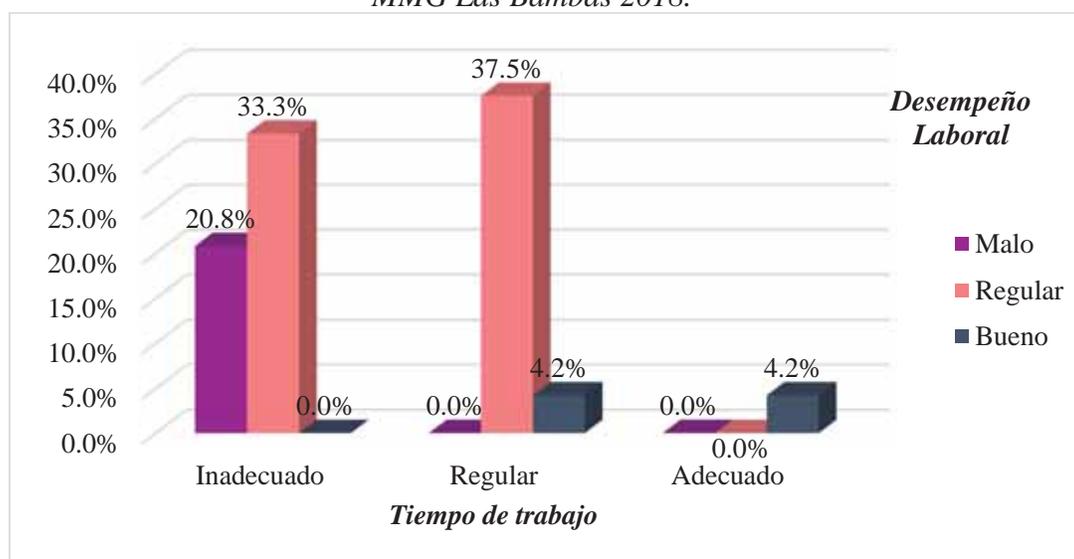
### 6.2.3. Comprobación de Hipótesis Específica 2

**Tabla 19** Relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Tiempo de trabajo	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	5	20.8%	8	33.3%	0	0.0%	13	54.2%
Regular	0	0.0%	9	37.5%	1	4.2%	10	41.7%
Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	1	4.2%
Total	5	21%	17	71%	2	8%	24	100%
<i>Prueba Chi cuadrado</i> $X = 16.816$					$p = 0.002$			
<i>Correlación de Spearman</i> = 0.582					$p = 0.003$			

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 13** Relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y figura anterior se observa que el 37.5% de los colaboradores que manifiestan que el tiempo de trabajo es regular, también indican que existe un desempeño laboral regular por parte de los colaboradores administrativos, mientras

que el 4.2% de los colaboradores que manifiestan que se tiene un adecuado tiempo de trabajo manifiestan que se realiza un buen desempeño laboral en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Al 95% de confiabilidad mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman se afirma que:

*Existe una relación positiva al 58.2% entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.*

#### **6.2.3.1. Planteamiento de Hipótesis Estadísticas.**

**Ho:** No Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**H1:** Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

#### **6.2.3.2. Toma de decisión.**

Si el valor de  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, como se aprecia en la tabla 19, el valor de  $p$  es de 0,58, lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo correcto afirmar que:

*Existe una relación significativa entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.*

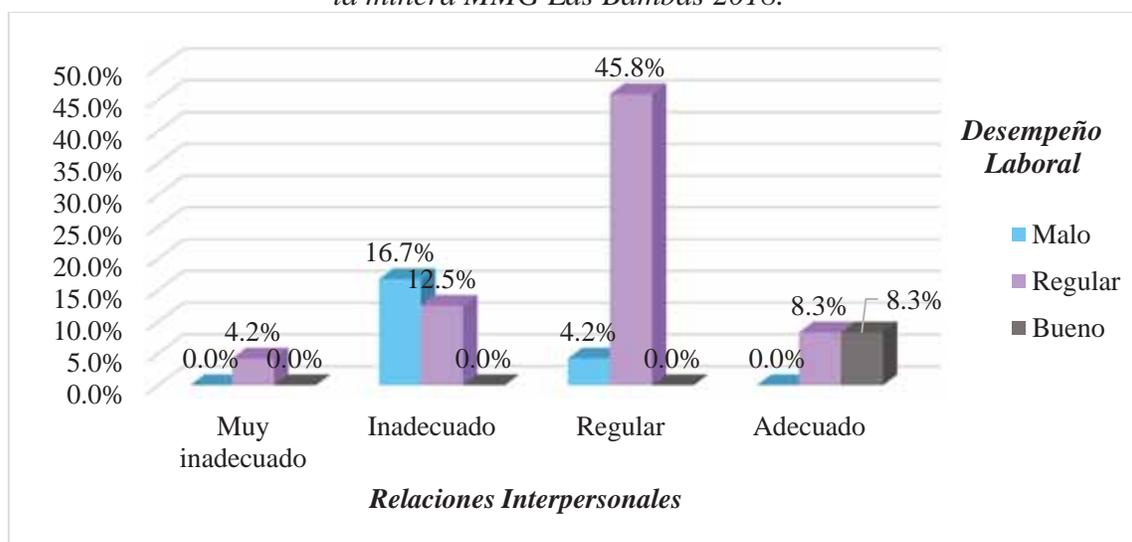
### 6.2.4. Comprobación de Hipótesis Específica 3

**Tabla 20** Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Relaciones interpersonales	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Malo		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Muy inadecuado	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	1	4.2%
Inadecuado	4	16.7%	3	12.5%	0	0.0%	7	29.2%
Regular	1	4.2%	11	45.8%	0	0.0%	12	50.0%
Adecuado	0	0.0%	2	8.3%	2	8.3%	4	16.7%
Total	5	20.8%	17	70.8%	2	8.3%	24	100.0%
<i>Chi cuadrado X = 18.245</i>						<i>p = 0.006</i>		
<i>Correlación de Spearman = 0.590</i>						<i>p = 0.002</i>		

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 14** Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y gráfico anterior se observa que el 16.7% de los colaboradores que manifiestan que las relaciones interpersonales son inadecuadas para sus actividades indican que existe un mal desempeño laboral por parte de los colaboradores

administrativos, mientras que el 45.8% de los colaboradores que manifiestan regulares relaciones interpersonales entre compañeros manifiestan que el desempeño laboral es regular en Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

Al 95% de confiabilidad mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman se afirma que:

*Existe una relación positiva al 59% entre las Relaciones Interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.*

#### **6.2.4.1. Planteamiento de la hipótesis Estadísticas**

**Ho:** No Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

**H1:** Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.

#### **6.2.4.2. Toma de decisión.**

Si el valor de  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, como se aprecia en la tabla 20, el valor de  $p$  es de 0,59 lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo correcto afirmar que:

*Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.*

## CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo de esta investigación nos permite arribar a las siguientes conclusiones:

- 1) La higiene laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas tiene una relación positiva al 95% de confiabilidad mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman se afirma que existe una relación positiva al 52% entre la Higiene Laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018, lo cual significa que ambos tienen el mismo comportamiento, es decir si uno de ellos se incrementa el otro también y viceversa.
- 2) Se determinó la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas, mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman se afirma que existe una relación positiva al 51.9% entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. Los colaboradores indicaron que la iluminación los ruidos y la temperatura son inadecuadas y estas pueden generar problemas de concentración en el logro de los objetivos y en el cumplimiento eficaz de sus labores encomendadas lo cual tiene una repercusión en un mal desempeño laboral, por tanto, el desempeño depende del ambiente físico.
- 3) De acuerdo con el resultado obtenido existe una relación positiva, mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman se afirma que existe una relación

positiva al 58.2% entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. De tal manera que el tiempo de trabajo y horas extras afectan de manera regular el desempeño de los colaboradores.

- 4) De acuerdo al resultado obtenido existe una relación positiva, mediante la prueba Chi cuadrado de independencia y la correlación de Spearman se afirma que existe una relación positiva al 59% entre las Relaciones Interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018, El cual se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores evidenciando una buena comunicación con el jefe inmediato así la comunicación con los compañeros de trabajo generando de esta manera un ambiente laboral armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conformar la empresa Adecco Perú S.A.

## RECOMENDACIONES

- 1) La empresa Adecco Perú S.A. debe solicitar a la minera MMG Las Bambas, mejorar la higiene laboral dentro de las oficinas en el que se desempeñan los colaboradores administrativos para dotarles de comodidad, condiciones de trabajo saludables y satisfacción el cual se verá reflejado en la buena marcha de la empresa, la calidad de trabajo un buen desempeño laboral, lo que se verá evidenciado en sus niveles de productividad.
- 2) Se debe mejorar la iluminación, ruido y temperatura, a través de mediciones científicas e instrumentos como la utilización del luxómetro que ayudara a la medición simple y real de la iluminancia en la oficina, así mismo el uso de decibelímetro ello para medir el nivel de presión sonora dentro del ambiente de trabajo y el uso del termómetro de mercurio que ayudara a medir la temperatura a la que se encuentra el aire que rodea al colaborador con el fin de monitorear evaluar y ejecutar la prevención de enfermedades ocupacionales a corto y largo plazo.
- 3) El jefe de recursos humanos debe realizar un plan anual sobre prevención de enfermedades ocupacionales teniendo en cuenta la higiene laboral y sus dimensiones ello para desarrollar un plan estratégico de capacitación. Así mismo proporcione información y se difunda respecto a la empresa y a las normas internas de la entidad, se sugiere ejecutar una inducción específica para que los nuevos colaboradores que se incorporen a la empresa conozcan y posean información sobre los objetivos, metas, beneficios y deberes del trabajador y otros concernientes al puesto para facilitar y garantizar la integración, conocimiento y adaptación al puesto de esta manera se logrará la estabilidad laboral por parte de ellos mismos y mejorara su desempeño.

- 4) Se debe elevar las relaciones interpersonales de los colaboradores administrativos ya que deben ser involucrados en los procesos y toma de decisiones así acrecentar el clima laboral. Como en la elaboración de procesos puesto que ellos son muy importantes para establecer vínculos estables y duraderos. Así mismo recomendamos realizar actividades recreativas y sociales dirigidas al personal administrativo, con la finalidad de conseguir trabajadores identificados con la empresa y tengan buenas relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo

## BIBLIOGRAFÍA

- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ander Egg Ezequiel, 2011; Aprender a investigar.
- Anónimo. (2014). Definición de empresa. Disponible en: <https://definicion.mx/empresa/>. (15 de agosto de 2018).
- Bernal Torres Cesar Augusto, 2010; Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Cayetano P. (2015) “Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar Chimbote – 2014” (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo. Chimbote.
- Certo, S. (2001). Administración Moderna. Bogotá: Prentice hall.
- Chiavenato, (2002). Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia.
- Chiavenato, (2007). Administración de Recursos Humanos. México: McGrawHill Interamericana.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Bogotá: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3a. Edición). México: Editorial Mc Graw Hill. Disponible en: <http://bit.ly/1NW5fKw>. (15 de agosto de 2018).
- Chiavenato (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Coello A. (2014) “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para

- prestar servicios a Conecel (CLARO)” (Tesis de pre grado) Universidad De Guayaquil – Ecuador.
- Conde (2009) Estrés y consecuencias. Disponible en:  
[http://www.saludalia.com/docs/Salud/web:saaludalia/vivir\\_sano/doc/psicologia/doc/doc\\_e\\_stres.htm](http://www.saludalia.com/docs/Salud/web:saaludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_e_stres.htm). (18 de agosto de 2018).
- Gómez L. (2016); Relaciones Interpersonales Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Programa Nacional Cuna Más En La Unidad Territorial De Andahuaylas, 2016. (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional José Maria Arguedas, Andahuaylas.
- Hageman, Gisela. (2003). Motivación. México: Limusa.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, 2014; Metodología de la Investigación, Quinta Edición Mcgraw-Hill / Interamericana Editores.
- Herrera S. y Herrera S. (2015) “Influencia de las condiciones de higiene y seguridad del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en el Policlínico Trinidad Guevara del municipio de Matagalpa, II semestre de 2015.” (Tesis de ore grado) Universidad Autónoma de Nicaragua- Managua.
- Jericó, Pilar (2008). La nueva Gestión del Talento. Construyendo compromiso. Ed. Prentice Hall. Madrid 2008 y Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia 2002.
- Larousse. (2014). Diccionario escolar. México: Larousse.
- Marina, J. A. (2003). El vuelo de la inteligencia. Barcelona: Debolsillo.
- Matallana, M. A., Córdoba, E. J., Rubio, R. Y., González, F., Barragán, M., Cañón, H., y otros. (2004). Perfiles Ocupacionales y Normas de Competencia Laboral para Auxiliares en las Áreas de Salud. Bogotá: Javegraf.

- Palma, S. “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias (Monografía), (2007). Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos16/personal-universitario/personal-universitario.shtml> (15 de agosto de 2018).
- Parrales R. (2018). Definiciones y significados de palabras. Disponible en: <https://slideplayer.es/slide/10215850/>. (15 de agosto de 2018).
- Pasco Cosmópolis, Mario. Contratos de Trabajo de Jornada Atípica. Atipicidad en los dos extremos: Jornada Parcial y Jornada Acumulativa. México 2003. Disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/3/1090/35.pdf>. (30 de agosto de 2018).
- Rivera B. (2015) Evaluación Del Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Sub Gerencia De Transportes de La Municipalidad Provincial De Andahuaylas (tesis de Pregrado). Disponible en: <http://www.ocplayer.es/48900392-Evaluacion-del-clima-organizacional-y-desempeno-laboral-en-la-sub-gerencia-de-transportes-de-la-municipalidad-provincial-de-andahuaylas-2015.html>. (25 de agosto de 2018).
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. Barcelona: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. México. D.F.: Alfaomega.
- Schermerhon, J., Hunt, J. Osborn, R. (2004), Comportamiento Organizacional, México.
- Vallejo Chávez Luz M., (2016) Gestión del talento humano ESPOCH.
- Viviana R. (2016). Higiene laboral. Disponible en: <https://higieneysaludlaborales.blogspot.com/>. (15 de agosto de 2018).
- Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas. México: McGraw-Hill Interamericana.

# ANEXOS

**Anexo N° 01 Operacionalización de Variables.**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
Higiene Laboral	Conjunto de conocimientos y técnicas dedicados a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y pueden causar enfermedades o deterioro de la salud. (Chiavenato I. 2009)	Ambiente Físico	Iluminación
			Ruido
			Temperatura
		Tiempo de Trabajo	Tipo de jornada
			Horas extras
		Relaciones Interpersonales	Compañeros
Jefe			
Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral y conjunto de conductas, habilidades, destrezas y esfuerzo que el colaborador alcanza al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo. (Campbell 1990)	Competencias laborales	Conocimientos
			Habilidades
			Actitud
			Capacitación
		Eficiencia	Metas Propuestas
		Eficacia	Logro de objetivos

## Anexo N°02. Matriz de consistencia

## “HIGIENE LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE ADECCO PERÚ S.A.

## EMPRESA CONTRATADA PARA PRESTAR SERVICIOS A LA MINERA MMG LAS BAMBAS 2018.”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la higiene laboral y el desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre Higiene laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.	<b>Hipótesis General:</b> Existe una relación significativa entre la higiene y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.	Higiene Laboral	Ambiente Físico	Iluminación	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica. <b>Nivel de Investigación.</b> Descriptivo busca describir las variables de higiene laboral y desempeño, especificar las características y los perfiles de las personas, objeto que se someta a un análisis. Correlacional ya que la investigación tiene como finalidad conocer la relación que existe entre las variables. <b>Método de investigación:</b> Método Inductivo, porque estudiamos a
					Ruido	
Temperatura						
<b>Problemas Específicos:</b> <b>P.E.1:</b> ¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y el	<b>Objetivos Específicos</b> <b>O.E.1:</b> Determinar la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de	<b>Hipótesis Específicas:</b> <b>H.E.1.</b> Existe una relación positiva entre el ambiente		Tiempo de trabajo	Jornada	

<p>desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018?</p>	<p>los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.</p>	<p>físico y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.</p>				<p>los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A. a modo particular para dar alcances y proponer recomendaciones a nivel general.  <b>Población:</b> La población de la presente investigación está constituida por la totalidad de colaboradores administrativos (24) de la empresa Adecco Perú –S.A.</p>
<p><b>P.E.2:</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018?</p>	<p><b>O.E.2:</b> Describir la relación entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.</p>	<p><b>H.E.2.</b> Existe una relación significativa entre el tiempo de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Competencias Laborales</p>	<p>Conocimientos</p> <p>Habilidades</p> <p>Actitud</p>	<p><b>Muestra:</b> Está formada por 24 colaboradores administrativos.  <b>Técnicas e Instrumentos:</b> Encuesta, Cuestionario.</p>

<p><b>P.E.3:</b> ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018?</p>	<p><b>O.E.3:</b> Conocer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.</p>	<p><b>H.E.3.</b> Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Adecco Perú S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018.</p>		<p>Capacitación</p>	
			<p>Eficiencia</p>	<p>Metas propuestas</p>	
			<p>Eficacia</p>	<p>Logro de objetivos</p>	

**Anexo N° 03 Instrumento de Investigación**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,**  
**ECONÓMICAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ENCUESTA**

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración.

Dirigido a los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú S.A.

Objetivo: Determina la relación entre la higiene y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Adecco Perú –S.A. empresa contratada para prestar servicios a la minera MMG Las Bambas 2018. Para ello, se pide por favor responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad, toda información que nos proporcione será estrictamente confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

**1. DATOS GENERALES:****1.1.Sexo:** Femenino (...)

Masculino (...)

**1.2.Edad:**

a) De 25 a 35 años (...)

b) De 36 a 45 años (...)

Por favor marque una “X” en el casillero que corresponda, utilizando la siguiente escala:

4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

<b>Variable Independiente: Higiene Laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	La iluminación del ambiente de su trabajo cubre sus exigencias.				
2	Después de la jornada laboral se siente bien visualmente.				
3	¿El color de las oficinas donde usted trabaja le produce emociones positivas?				
4	El ambiente de trabajo es tranquilo ayudando a optimizar las tareas asignadas.				
5	El ambiente de trabajo presenta temperaturas adecuadas y confortables.				
6	¿Existe buena ventilación en su puesto de trabajo?				
7	El horario establecido le permite desarrollar su trabajo de manera óptima.				
8	¿En qué medida los trabajos en horas extras, son reconocidos?				
9	En su puesto de trabajo la comunicación entre los colaboradores es efectiva y amable.				
10	La empresa toma en cuenta la opinión de sus colaboradores para la toma de decisiones.				
11	Se realiza trabajo en equipo entre el jefe y los colaboradores.				

<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Los colaboradores administrativos incorporan aquellos conocimientos que van adquiriendo en su trabajo.				
2	Los colaboradores tienen la capacidad para solucionar problemas de manera inmediata en su puesto de trabajo.				
3	Ante situaciones urgentes e imprevistas en su puesto de trabajo los colaboradores tienen la capacidad de trabajar bajo presión.				
4	La empresa proporciona capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.				
5	Considera que los colaboradores administrativos se sienten comprometidos e identificados con la empresa donde laboran.				
6	Considera que los colaboradores cumplen con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos.				
7	La Planificación de su carga de trabajo le ayuda para conseguir las metas propuestas.				

9	Los colaboradores cumplen con el objetivo asignado en su puesto de trabajo.				
8	Los colaboradores cumplen de manera satisfactoria con los objetivos de la empresa.				

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

## Anexo N° 04 Validación de Instrumento.

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

## I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del profesional experto: *Narda Victoria*

*Velasco Balmori*

Cargo e Institución donde labora: *VN J.P.P.C.*

*profesora*

Investigadoras:

*Jessica Araya Caya*

*Linda E. Chavez Mora*

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

III. SUGERENCIAS (Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideraran oportunas para mejorar el cuestionario.)

*-consideramos que los resultados se explican en ítems de a los del DDEC.*

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Cusco, 06 de Agosto del 2018.

.....  
FIRMA  
DNI: 40470462

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del profesional experto: Jose Felix  
PASOS MIRANDA

Cargo e Institución donde labora: UNSAAC  
DOCENTE

Investigadoras:

Nestora Araya Caye  
Linda E. Chavez Mora

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				x
Amplitud de contenido			x	
Redacción de ítems			x	
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

### III. SUGERENCIAS (Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideraran oportunas para mejorar el cuestionario.)

.....

.....

.....

.....

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Cusco, <sup>06</sup>.....de Agosto del 2018.



.....  
FIRMA

DNI: 23842648