

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores Corporación la Rotonda, S. A. Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

MARLENY MARGARITA DÍAZ DE LEÓN

CARNET 24156-11

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2017
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores Corporación la Rotonda, S. A. Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

MARLENY MARGARITA DÍAZ DE LEÓN

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2017
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: MGTR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. EVELIN MARIBEL GIRON SÁNCHEZ DE ANGEL

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. SILVIA MARÍA TARRAGÓ VELÁSQUEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 30 de Noviembre de 2016

Ingeniera
Nivia Calderón
Subdirectora Académica
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango

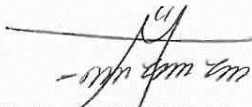
Estimada Inga. Calderón:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado la tesis titulada: **Seguridad en el Trabajo y Desempeño Laboral** (Estudio realizado con el personal de Corporación La Rotonda, S.A.), elaborada por la estudiante Marleny Margarita Díaz de León quien se identifica con carné No. 2415611, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/ Organizacional; la cual considero cumple con los lineamientos requeridos por la universidad.

Por lo anteriormente expuesto emito dictamen favorable, para que dicho trabajo continúe el trámite administrativo previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Licda. Evelin Girón de Angel

Código docente: 21753



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052069-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARLENY MARGARITA DÍAZ DE LEÓN, Carnet 24156-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051288-2017 de fecha 10 de mayo de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL
(Estudio realizado con colaboradores Corporación la Rotonda, S. A. Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 11 días del mes de mayo del año 2017.



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

- A Dios:** Por su gran amor y por siempre estar a mi lado.
- A la Virgen María:** Por su amor y presencia en mi vida.
- A mis Padres:** Por su apoyo, confianza y su amor
- A mis Hermanos:** Por su cariño y apoyo.
- A mis Cuñados
y Cuñadas:** Por cada palabra de ánimo.
- A mis Catedráticos:** Por su apoyo durante la elaboración de tesis y enseñanzas durante toda mi carrera.
- A mis Amigos:** Por cada palabra de ánimo, apoyo y sobre todo por su amistad sincera.
- A mi Centro
de Estudios:** Por las enseñanzas, conocimientos, valores y principios adquiridos y por fomentar el orgullo de ser Landívariana.

Dedicatorias

A Dios: Por guiar mi vida personal y ahora profesional, por siempre llevarme de su mano divina.

A la Virgen María: Por ser mi ejemplo de mujer.

A mis Padres: Oscar Díaz y Blanqui Luz de León de Díaz, Por su ejemplo de vida y lucha, por su apoyo, sus palabras de ánimo, su comprensión y consejos, les dedico con todo mi corazón esta meta alcanzada.

A mis Hermanos: Fredy, Guicho, Beto, Les, Carol, Maru e Ile, por su alegría y su apoyo en cada momento difícil de mi carrera.

A mis amigos: Por su amistad sincera, porque siempre que necesite ayuda ahí estaban.

A mis Sobrinos: Mariangel, Arianita, Oscar Ernesto, Dieguito, Alejandro, Luisemilio, Lucecita, José André y para los que faltan en venir, para que pueda ser un ejemplo para ellos y luchen por sus mentas, para alcanzarlas.

Índice

	pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Seguridad en el trabajo.....	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Condiciones ambientales de trabajo.....	7
1.1.3 Conceptos en la prevención de riesgos.....	9
1.1.4 Ergonomía.....	12
1.1.5 Accidentes laborales.....	13
1.1.6 Costo de los accidentes.....	13
1.1.7 Prevención de accidentes.....	14
1.1.8 Programa de seguridad en el trabajo.....	17
1.2 Desempeño laboral.....	18
1.2.1 Definición.....	18
1.2.2 Elementos que influyen en el desempeño laboral.....	18
1.2.3 Fijar metas y objetivos para el desempeño laboral.....	20
1.2.4 Motivación para el desempeño laboral.....	21
1.2.5 Satisfacción del desempeño laboral.....	21
1.2.6 Comunicación interna para mejorar el desempeño laboral.....	22
1.2.7 Importancia de la evaluación del desempeño.....	23
1.2.8 Objetivos para evaluar el desempeño laboral.....	24
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
2.1 Objetivos.....	28
2.1.1 Objetivo general.....	28
2.1.2 Objetivos específicos.....	28
2.2 Variables de estudio.....	28
2.3 Definición de variables.....	28
2.3.1 Definición conceptual de las variables.....	28
2.3.2 Definición operacional de las variables.....	29

2.4	Alcances y límites.....	29
2.5	Aporte.....	29
III.	MÉTODO.....	31
3.1	Sujetos.....	31
3.2	Instrumentos.....	31
3.3	Procedimiento.....	31
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	33
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
V.	DISCUSIÓN.....	45
VI.	CONCLUSIONES.....	49
VII.	RECOMENDACIONES.....	50
VIII.	REFERENCIAS.....	51
	ANEXOS.....	53

Resumen

La seguridad industrial en las empresas es importante, ya que hace que se tenga y cumplan las condiciones básicas e indispensables para que los colaboradores realicen su trabajo de una mejor manera y ayuda, en ocasiones, a determinar las causas de los accidentes, que en casos están ocultas; las cuales pueden provocar lesiones en trabajadores dentro de la empresa al momento que ellos realicen sus tareas.

El presente estudio, permite determinar como la seguridad en el trabajo es indispensable, para que el personal de la empresa se sienta seguro al momento de realizar sus funciones dentro de la organización, ya que existen factores como humedad, iluminación, ruido, falta de señalización y de equipo de protección, los cuales afecta el desempeño laboral; es por ello que se necesita examinar el ambiente, lugar de trabajo, equipo de seguridad, recursos, material, entre otros y así prevenir los accidentes a tiempo o enfermedades que puedan afectarlos.

La investigación muestra la relación que existe entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral, para lo cual se utilizó un estudio de tipo descriptivo, que se hará en la empresa Corporación La Rotonda, S.A., la cual se dedica a la venta de materiales de construcción en Quetzaltenango, se realizará con 50 colaboradores de género masculino y femenino, comprendidos entre las edades de 23 a 45 años, a quienes se les pasará una evaluación de desempeño y una escala de likert, para saber la seguridad que manejan en su puesto de trabajo y conocer así su desempeño laboral.

I. INTRODUCCIÓN

La seguridad laboral es una disciplina muy amplia, que se ocupa de la gestión o manejo de los riesgos inherentes a las operaciones, procedimientos, actividades comerciales y otros entornos; abarca múltiples campos como el esfuerzo, fatiga, temperatura, ventilación y todo lo que pueda corresponder al ambiente laboral, para que los colaboradores tengan bienestar físico, mental y social. La prevención que deben tener ellos frente a los riesgos que existen y las consecuencias negativas en el área de su trabajo, pueden tener complicaciones en la salud, que hará que su desempeño sea bajo y no rindan como debieran.

El acuerdo Gubernativo número 229-2014 de Guatemala, menciona que en el año de 1957 se emitió un reglamento sobre higiene y seguridad en el trabajo, con el propósito de regular las condiciones y así proteger la vida, salud e integridad corporal de los colaboradores.

Por lo tanto, actualmente el propósito de toda empresa, debería ser actualizar e incrementar las medidas de seguridad en los lugares de trabajo de todo el personal, por lo que se hace necesario establecer de nuevo las disposiciones del reglamento para que permita velar siempre por la vida de las personas al momento de realizar sus tareas. Las empresas privadas y públicas deben de realizar programas para conseguir ambientes saludables, y así prevenir las enfermedades y accidentes de trabajo.

Lo que lleva a que todo el personal este obligado a cumplir con las normas de seguridad que establezca la empresa, ya que es un factor que determina el desempeño laboral que los colaboradores obtienen, en ello se manifiesta las competencias laborales alcanzadas, así como el conocimiento, habilidades, experiencia, sentimientos, actitudes, entre otras más. El desempeño laboral es lo que en realidad hace el colaborador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto las aptitudes, el comportamiento, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, hacen que cada colaborador pueda estar cómodo en su área de trabajo, que realice las tareas con entusiasmo para sentirse parte de la empresa e identificado con ella.

Al momento que una organización decide evolucionar en los procesos, es importante que el colaborador sea instruido y capacitado para ir a la vanguardia de los cambios; por ello es que surge el termino desempeño laboral, el cual es la forma en la que el empleado desarrolla sus principales habilidades y destrezas dentro de su área, las cuales son calificadas como excelentes o deficientes; por lo que la importancia de este estudio es que los colaboradores se puedan dar cuenta de lo efectivo que es trabajar con una buena seguridad para obtener un mejor desempeño laboral y así aumentar el rendimiento laboral, mejorar las condiciones del área que los rodea. El tema es trascendental por eso a continuación se han citado a diversos autores que fundamentan el estudio.

Martínez (2010) en el artículo titulado Seguridad industrial, básica en empresas eficientes negocios; que aparece en cámara industrial Guatemalteca, expresa que la efectividad de la seguridad industrial comienza por varios factores, en los que menciona la identificación y evaluación de los riesgos, como un proceso lógico que busca establecer las amenazas e identificar las debilidades, para diseñar las medidas de seguridad que ayuden prevenir y minimizar el impacto de daño o pérdida de la vida y de los bienes. Comenta que lo referido a seguridad, ha sido un campo poco desarrollado en la administración empresarial a pesar de los esfuerzos.

Frente a las posibles situaciones de riesgo que existen dentro de la organización, hay trabajadores que toman sus precauciones y otros no, es por ello que se deben estudiar los ambientes a la hora de implementar programas de seguridad, lo que ayudará a mejorar la calidad de vida al momento de realizar cualquier trabajo. La gestión de la seguridad como una disciplina científica, garantiza el bienestar, la salud y la productividad en el trabajo y desarrollo de cualquier actividad humana.

Fajardo (2006) en el artículo La seguridad industrial disponible en arlsura.com, expresa que la seguridad es una obligación que la ley asigna a todo el personal de una empresa, ya sean jefes o colaboradores, donde establece que deben procurar la mayor protección posible al realizar sus tareas laborales, ya que pueden estar constantemente expuestos a sufrir accidentes o

enfermedades, por lo cual es necesario establecer condiciones de seguridad para la práctica del trabajo, hacer funcional los programas de seguridad por medio de adecuados procedimientos.

Los jefes están obligados a tomar en cuenta el desarrollo laboral del personal, adoptar y poner en práctica en los lugares de trabajo, las medidas adecuadas de seguridad, para proteger la vida, salud e integridad corporal de sus trabajadores. Las normas legales sobre higiene y seguridad, se deben de acoger a las medidas necesarias para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales para mejorar las condiciones de trabajo.

El objetivo de la seguridad es prevenir los accidentes laborales, para que el personal que presta sus servicios en las empresas estén seguros en sus puestos de trabajo; en la mayoría de los casos, los accidentes suceden debido a las condiciones peligrosas que existen en los equipos, maquinarias, instalaciones o así como la actitud o actos inseguros de los colaboradores, al realizar sus actividades.

Herrera (2007) en la tesis Elementos que debe contener un manual de seguridad industrial en empresas que se dedica a la venta de materiales para la construcción, estableció como objetivo determinar la importancia de los manuales de seguridad dentro de las organizaciones, el estudio es descriptivo, realizado en una empresa industrial con 20 colaboradores. Se utilizó como instrumento de investigación, un cuestionario con preguntas abiertas a través del cual se comprobó que la mayoría de empresas constructoras no le dan la importancia necesaria al tema de medidas de seguridad, por lo que se recomienda tener un manual de seguridad dentro de la organización.

Hernández (2008) en el artículo Seguridad industrial: Responsabilidad de todos, responsabilidad de nadie, disponible en El Periódico, menciona que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Guatemala el 34 por ciento de las empresas han tenido algún accidente laboral en los últimos dos años, entre 8 y 10 % de los servicios que atienden los Bomberos Voluntarios se deben a sucesos de tipo laboral.

Se realizaron entrevistas a varios especialistas en el tema, entre ellos a Jorge García Molina, experto en seguridad industrial, quien comentó que las caídas desde andamios, incendios, aspiración de sustancias tóxicas e incluso problemas de estrés, se derivan de la falta de sistemas de seguridad.

En Guatemala hay un reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo, que obliga al colaborador a preocuparse por el bienestar laboral de los demás y a practicar lo establecido. Además, el cumplimiento de las normas debe ser supervisado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud; pero, según Luis Eduardo Ochoa especialista en el tema de seguridad industrial, estas instituciones carecen de personal capacitado para cubrir todas las necesidades.

Hernández (2005) en el artículo Salud y seguridad, igual a productividad, que se encuentra en el diario Prensa Libre sección economía, comenta que los gastos que una empresa hace en salud y seguridad en los colaboradores, son una inversión que se retribuye en mejor rendimiento productivo y pocas ausencias, según expertos. Carlos Rivera director de la Fundación en Apoyo del Centro Regional de Seguridad y Salud Ocupacional, explicó que aunque algunos empresarios ven estas prestaciones como un gasto, figura una necesidad para mantener bien a los colaboradores, y así alcanzar su máximo nivel de producción y desempeño.

La prevención de riesgos laborales, es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los colaboradores, mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un entorno laboral; por lo que se debe fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir accidentes dentro de la organización, ya que hay posibilidades de que un trabajador sufra una enfermedad o accidente vinculado a su trabajo.

Pérez (2013) en su tesis titulada Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango, estableció como objetivo analizar como aplican las medidas de seguridad e higiene laboral, el estudio es descriptivo realizado en empresas constructoras, los sujetos que se estudiaron fueron 40 gerentes y 234

colaboradores, para lo cual utilizó como instrumento de investigación dos cuestionarios, uno dirigido a gerentes y otro a colaboradores. Comprobó que la mayoría de empresas constructoras de Quetzaltenango no aplican de una forma técnica las medidas de seguridad e higiene laboral, por lo que recomendó y propuso un manual de seguridad e higiene laboral para las empresas constructoras.

Marroquin (2011) en su tesis titulada Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, estableció como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, el estudio es descriptivo, y se realizó con la empresa de comida rápida Burger King, la población fue un grupo de 25 colaboradores, se utilizó como instrumento de investigación una prueba de desempeño desarrollada específicamente para el puesto, con lo que comprobó que las competencias laborales tienen un impacto directo respecto al desempeño laboral, por lo que recomendó un proceso de retroalimentación para mejorar el desempeño laboral y establecer actividades de motivación.

Pedraza (2010) en el artículo Desempeño laboral y estabilidad emocional que aparece en la revista de Ciencias Sociales, explica que el desempeño laboral de los empleados siempre ha sido considerado como piedra angular para desarrollar el éxito de la empresa, en él se ven reflejadas las acciones y comportamientos del personal, las cuales pueden ser medidas a base de competencias exitosas o decepcionantes, por lo que las actividades de cada uno se observan para luego ser calificadas; por ello surge la importancia de coordinar y organizar las actividades laborales, para no ser calificados de forma inadecuada y afectar el cargo que se desarrolla.

En las noticias (2015) *el empleo.com*, comenta que existen actividades que impiden desarrollar un buen desempeño en las tareas que los colaboradores realizan y que por lo tanto denotan un bajo rendimiento, dentro de las cuales las más mencionadas son aplazar tareas, ser impuntual, desaprovechar el tiempo, ir constantemente a la cafetería, no asumir nuevos retos, ser desordenado en el puesto de trabajo, entre otras situaciones que perjudican al colaborador y por ende el desempeño laboral que el mismo obtendrá.

Por consiguiente, se puede afirmar que las características conductuales en el trabajo se expresan y son apreciadas de manera diferente según el cargo, tipo de empresa, medio ambiente, condiciones laborales, entre otros factores. El hecho de que ciertas características de los colaboradores se manifiesten o no y sean valoradas positiva o negativamente por las empresas, dependerá por lo tanto en gran medida de los cargos a que uno u otro tenga acceso.

En las noticias (2011) *El Portafolio.com*, manifiesta que uno de los elementos que perjudica el desempeño laboral es la poca iluminación que existe dentro del lugar de trabajo, se debe recordar que la motivación, la productividad y el bienestar de los colaboradores van relacionados de forma directa con el ambiente, que se vuelve una parte fundamental para un buen desempeño de las funciones y así obtener mejores resultados basados en cantidad y calidad. Es por ello que el puesto de trabajo debe de estar en buenas condiciones, para que los colaboradores se sientan cómodos y estables.

Pacheco (2008) en el artículo titulado Coaching mejora el desempeño laboral, que aparece en el Siglo XXI, expresa que para alcanzar el máximo desempeño es conveniente el cambio de actitud de las personas, por lo cual se hace uso de la técnica llamada *coaching*, que significa aplicación de ciencias del comportamiento, que ayuda al desarrollo integral de los colaboradores entre tiempo y trabajo; por lo que hace que las empresas de hoy busquen la manera de participar en programas de *coaching*, con el afán de encontrar una solución rápida a la problemática de gestión y desempeño de su personal.

Mora (2007) en el artículo Rendimiento, desempeño, alcance, disponible en *gestiopolis.com*, afirma que el desempeño laboral es simplemente la medición de la productividad aplicada a recursos humanos, es importante evaluar el trabajo porque es el que más afecta a los colaboradores dado a que ellos son el motor de la empresa y por lo tanto un desempeño bien llevado hace que el trabajo sea más productivo, el cual tendrá mucho que ver con el comportamiento de los colaboradores, los resultados obtenidos y la motivación. Cuando se habla de productividad se habla de desempeño, en términos sistemáticos se dice que un colaborador posee un buen desempeño laboral porque es productivo, con una cantidad correcta y adecuada de insumos para realizar su trabajo, al obtener un máximo de eficacia y eficiencia.

1.1 Seguridad en el trabajo

1.1.1 Definición

Enrique, González, Pizarro y Sánchez (2007) definen seguridad en el trabajo, como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo por el cual se producen los accidentes de trabajo.

La seguridad en el trabajo es un conjunto de normas y procedimientos establecidos para la protección de la integridad física y mental de los colaboradores y así resguardarlos de los riesgos que puedan existir al momento de realizar su trabajo. Existen reglamentos que regulan los aspectos relacionados con la seguridad en el trabajo, como lo son la constitución política de la República de Guatemala, el reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo (Ministerio de Trabajo y Previsión Social), ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y código de trabajo.

Los accidentes de trabajo son ciertos, es algo que sucede en la ciudad e incluso en el mundo y las consecuencias de los mismos van más allá de una lesión de diversa consideración que sufre el colaborador, existen implicaciones de carácter psíquico, económico y social para la familia, empresa y la sociedad en general.

Mondy (2009) indica que la seguridad en el trabajo es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar, controlar riesgos y aquellos factores ambientales que surgen en el lugar de trabajo, del cual pueden proporcionar enfermedad, incapacidad e ineficiencia en el personal de la organización.

1.1.2 Condiciones ambientales de trabajo

Chiavenato (2007) explica que las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias en donde el personal realiza las funciones del cargo que ocupa dentro de la empresa, es el ambiente físico que rodea al colaborador al momento de trabajar, el cual comprende varios aspectos, desde el estacionamiento situado a la salida de la empresa, la ubicación y el diseño del mismo, hasta la luminosidad y el ruido que llega al lugar de trabajo. Los psicólogos

industriales efectúan amplias investigaciones para reducir accidentes al momento de realizar las tareas laborales.

Es indispensable que se tenga conocimiento sobre las condiciones ambientales dentro de la empresa, ya que las mismas pueden afectar el desempeño del personal y por tanto la económica de la empresa. Las principales fuentes en las que se deben prestar atención son las siguientes:

A. Iluminación

Se refiere a la cantidad de claridad que tiene el colaborador en su puesto, la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente, ya que cuando la iluminación que se posee es muy escasa ocasiona cansancio en la vista, perjudica al sistema nervioso que hace su desempeño más bajo y causa accidentes de trabajo; el sistema de iluminación tiene que cumplir varios requisitos entre ellos:

- La bombilla que se utilice en cada área dentro de la empresa, tiene que proporcionar una cantidad de luz necesaria para el tipo de trabajo que desempeña el colaborador.
- La iluminación tiene que ser constante y bien distribuida, para evitar el cansancio de la vista de los colaboradores.

B. Ruido

Es considerado como un sonido indeseable, que posee dos características principales que se definen como frecuencia e intensidad, las cuales pueden llegar a provocar alteraciones fisiológicas, psicológicas o de índole social; el ruido provoca disminución en el desempeño laboral. Por ello el sonido máximo que debe de tener el ambiente de trabajo legalmente es de 85 decibelios, si este fuera mayor se considera no saludable para los colaboradores de la empresa, por lo que pueden ocasionar daños auditivos crónicos.

C. Condiciones atmosféricas

Son condiciones ambientales, que se deben de tomar en cuenta en cada área de trabajo dentro de una empresa, para que los colaboradores se puedan desempeñar de la mejor manera,

sintiéndose cómodos con lo que realizan, las dos condiciones atmosféricas más importantes son:

- **Temperatura**

Las condiciones no aptas como el calor intenso o el frío, hacen que el ambiente de trabajo disminuya y afecte el rendimiento físico y mental del personal, el cual provoca posibles riesgos de accidentes o enfermedades. Existen puestos de trabajo donde no hay un equilibrio de las temperaturas, por lo que la empresa debe encontrar una solución para ello.

- **Humedad**

Los niveles de humedad afectan directamente a la comodidad de los colaboradores y por tanto al no respetarlos, por defecto o exceso, pueden provocar diferentes reacciones en el organismo.

No es fácil definir los parámetros de un buen ambiente, porque el personal se siente estable en condiciones diferentes; es decir que cuando un colaborador siente frío, otro encuentra ideal esa misma temperatura. En general un ambiente agradable ha de tener suficiente renovación de ventilación sin que se formen corrientes de aire molesto, y no tener excesivos cambios de temperatura.

1.1.3 Conceptos en la prevención de riesgos

Menéndez (2009) explica que la prevención de los riesgos laborales se define como la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los colaboradores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros existentes, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir toda clase de accidentes en el trabajo. La prevención señala que todos tienen una causa que los origina, por lo que al momento de identificarlos pueden ser controlados.

El desarrollo de la seguridad en el trabajo, permite implementar una serie de herramientas que ayudan a la prevención de accidentes o enfermedades de tipo ocupacional, estos instrumentos de control están insertos en una serie de decretos con el fin de ser obligatorio su cumplimiento. (Comité, departamento de prevención de riesgos y reglamento interno)

Asfahl y Rieske (2010) afirman que los peligros que existen en las empresas y en todo lugar, son comprendidos como riesgos y oportunidades, porque en base a ellos se dan las circunstancias para el cambio, ya que la administración responsable de la prevención de riesgos puede salvar vidas, evitar daños económicos e impedir retrasos en el desarrollo del personal; así mismo puede generar seguridad y ofrecer un camino de progreso a las empresas.

Dan el ejemplo que al momento que alguien salte de un edificio del séptimo nivel ya se sabe lo que va a suceder, la persona instantáneamente morirá pero no se podrá nombrar como inseguro porque será suicida, en cambio trabajar en el techo de un edificio de diez niveles sin que se tenga la intención de caer, esto se convierte en un asunto de seguridad, los colaboradores sin protección contra las caídas de un edificio están expuesto al peligro, no significa que ellos mueran o que tampoco resulten lesionados, pero pueda que exista la posibilidad del elemento desconocido de los accidentes.

Es necesario que se conozcan las distintas actividades que desarrolla la organización, para saber cómo manejar los elementos desconocidos de la seguridad y salud de los colaboradores, contar con herramientas ayudará a gestionar los riesgos laborales, realizar evaluaciones y planificaciones de medidas preventivas, dentro de las cuales existen tres métodos claves e importantes que ayudan a reducir accidentes, ellos son:

A. Método legal

La base principal del método legal, es un conjunto de normas obligatorias, que se deben de redactar como absolutas, para que se puedan hacer valer; al decir obligatorio se utilizan las palabras siempre y nunca, el método es simple y directo para que llegue a tener impacto, si se cumplen las condiciones los colaboradores de dicha empresa seguirán las reglas de cierta medida.

Este método fue adoptado inicialmente por *Occupational Safety and Health Administration* (OSHA) en Estados Unidos, que es la ley de seguridad y salud ocupacional firmada por el presidente estadounidense Richard M. Nixon el 29 de diciembre de 1970, la misma tiene como misión; proveer un lugar de trabajo seguro para los empleados, examinar las condiciones del

ambiente laboral, hacer que los colaboradores obtengan las herramientas necesarias para realizar sus tareas y velar porque no haya discriminación. El uso de este método legal ha hecho que miles de empresas e industrias cumplan con reglamentos que han cambiado los lugares de trabajo, para hacerlos más seguros y saludables.

B. Método psicológico

Es lo contrario al método legal, porque trata sobre el comportamiento seguro, es utilizado por personas encargadas de administrar la seguridad y salud del personal, contiene elementos conocidos como carteles y señalizaciones, para recordar a cada colaborador que se debe de trabajar con seguridad. Las pláticas motivacionales son denominadas muchas veces por intento de persuasión, esta idea de administrar la salud del personal es recompensarlos para que deseen contar con hábitos seguros de trabajo.

El método psicológico es muy parecido al apoyo que debe de dar la gerencia a los colaboradores, si este no existe dentro de la empresa, entonces el método no funcionaría bien, todo el personal sabe el compromiso que la gerencia tiene para que exista seguridad en el área de trabajo para cada uno de los puestos, estar seguros es una regla que obliga a todos a utilizar los instrumentos de seguridad y va a depender del área en donde se desenvuelva cada uno.

Los nuevos colaboradores, principalmente los jóvenes están influidos con el método psicológico, ellos le dan mucha importancia a los riesgos que puedan tener durante su trabajo o en el área donde se desempeñan y prestan atención a los demás compañeros que ya tienen tiempo de laborar en la empresa y que utilizan las normas de seguridad, por lo que será más fácil para que el nuevo personal pueda adoptar el hábito de la seguridad en el trabajo, pero si ellos observan lo contrario será un mal inicio.

C. Método analítico

Este método tiene como objeto detectar riesgos, investigar causas que puedan permitir la ejecución de los accidentes; son técnicas básicas para la seguridad en el trabajo, aunque no corrigen el peligro, logran identificarlo. Se basa en el descubrimiento de riesgos antes que

ocurra un accidente, para ellos existe la evaluación, el análisis de trabajo y el análisis estadístico, para poder calcular probabilidades de accidentes, evaluar los costos y beneficios de la eliminación de los mismos.

1.1.4 Ergonomía

Rivas (2007) expresa que es la ciencia que estudia las capacidades, limitaciones físicas y psicológicas del ser humano, puede utilizarse para modificar cualquier área de trabajo, equipo, maquinaria, productos o reglas ya establecidas por la empresa, para que los colaboradores tenga un mejor desempeño y así poder reducir cualquier riesgo de accidente, por lo que es necesario que todo ser humano sea involucrado a cualquier cambio que se realice.

En el campo de la ergonomía existen dos posibilidades, una de ellas es para mejorar el desempeño de los colaboradores, para evitar que sea molesto realizar un trabajo repetitivo o incapacitante; la otra es al momento de establecer un equipo de protección dentro de un área de riesgo. Al final la ergonomía intenta optimizar la productividad del personal, al mismo tiempo garantizar la satisfacción, seguridad y salud de los colaboradores.

Las normas de la ergonomía no han sido un proceso fácil, ya que en Estados Unidos antes de que el ex presidente George W. Bush tomará posesión del cargo, se presionó a los representantes de las empresas para que se estableciera una norma más estricta sobre seguridad, para prevenir los riesgos, evitar o minimizar el cansancio físico con acciones fundamentales en el diseño de procesos productivos, distribución acorde de maquinaria y equipo y organización en el puesto de trabajo.

Dentro de la ergonomía tiene que existir la capacitación para los colaboradores, donde se les debe dar a conocer las causas y síntomas de los trastornos del lugar de trabajo, es decir la seguridad, comodidad y salud del personal, así como también el uso y mantenimiento del equipo para realizar sus funciones; es necesario realizar pruebas de participación, observar el trabajo que realizan, todo esto debe ser conforme a la capacitación que se les brinda, para así evitar las inconformidades del mismo, es preciso que el programa completo tenga un soporte de parte de la gerencia.

1.1.5 Accidentes laborales

Aguirre (2011) menciona que los accidentes son hechos o series de hechos que en general producen lesiones corporales, muertes o daños materiales. Los sucesos se deben analizar, así como los elementos y causas que podrían haber sido corregidos o protegidos para reducirlos, otro factor a evaluar es el tipo de actuación en el que se produjo el incidente, la forma, los procedimientos de seguridad contravenidos y sus consecuencias.

Los accidentes ocurren porque los colaboradores en este caso cometen actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas.

1.1.6 Costos de los accidentes

Diego (2007) menciona que los accidentes suelen producirse cuando el trabajo no se ejecuta bien, muchos de ellos se evitarían si se tiene una prevención de los mismos. Es inapropiado e invaluable hablar de los costos de accidentes cuando implica vida e integridad física de las personas, pero sin embargo a pesar de las pérdidas humanas que se pueda tener dentro de una empresa, los accidentes que existen hacen que la empresa tenga una pérdida financiera para el accidentado, la familia, la organización y la sociedad.

Los accidentes son un punto negativo para las empresas hoy en día; las causas y costos deben de ser analizados y así poder eliminar poco a poco las condiciones y actos inseguros que estén en el área de trabajo, existen los seguros de accidentes pero estos únicamente cubren los gastos médicos e indemnizaciones del colaborador accidentado mas no repone su capacidad humana.

Los accidentes son ocasionados muchas veces por el personal que no cumple con las medidas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa, por lo que es preciso tener claro que cada accidente, es un suceso inesperado donde afectan a una o más personas y esto implica costos personales y para la empresa.

Con frecuencia surge la pregunta ¿cuánto cuesta un accidente? o si este tendrá algún precio, basadas en las estadísticas de OSHA estadounidense quien hizo un aproximado sobre los

accidentes severos que hay en las empresas y posee un promedio de \$23,000 por empresa. Para cualquier estudio de costos de accidentes de trabajo; estos se ven divididos en los directos que se refiere al total de gastos de las obligaciones con los colaboradores expuestos a los riesgos existentes en la empresa y los indirectos que se representan por los gastos adicionales a todo accidente laboral que no están cubiertos por ningún seguro ni registro de factura alguna, pero por ser menos evidentes y tangibles suelen pasar inadvertidos.

Hay varias maneras de evitar accidentes para no perjudicar a ninguna de las dos partes, la prevención de los mismos depende de dos factores; instrucción y aplicación a los procedimientos de seguridad. Para ello es importante que el puesto este bien estructurado y pueda ser seguro, pero los colaboradores deben estar capacitados para reducir las condiciones inseguras que puedan existir.

1.1.7 Prevención de accidentes

Chiavenato (2009) explica que la prevención de los accidentes es un elemento que deben conocer y tener todos los colaboradores, como responsabilidad general en el área de trabajo o puesto que ocupa dentro de la empresa donde presta sus servicios.

Es preciso crear en todo el personal una educación de seguridad, para evitar los accidentes, por lo que es necesario que los colaboradores adopten las medidas de prevención que estén establecidas por la empresa, sean entrenados constantemente con este tema y los gerentes son multiplicadores del proceso.

Se requiere de un programa bien estructurado de prevención, donde todos los lineamientos sean comprendidos, aceptados y puestos en marcha a partir de la gerencia de la empresa, por lo que existen dos puntos importantes que se deben tomar en cuenta.

A. Eliminar las condiciones de inseguridad

Para la eliminación de las inseguridades que existen dentro de las empresas es necesario que el personal obtengan un papel de primera línea de defensa; los encargados de diseñar cargos para eliminar o reducir los riesgos en los que se encuentren los colaboradores son los ingenieros,

pero los que tienen un papel muy importante son los supervisores y gerentes, ya que son los encargados de velar por el cumplimiento de las normas y reducir las condiciones de inseguridad que existan y afecten a la empresa.

La mayoría de los espacios de trabajo deben tener un ambiente confortable para todos los integrantes de la empresa, es necesario que sea lo más agradable y adecuado posible para que todos puedan realizar sus actividades y así eliminar las condiciones de inseguridad que existan, por lo que se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Localización de áreas de riesgo

En este punto se hacen evaluaciones constantes y permanentes de las condiciones ambientales de la empresa, las cuales puedan provocar algún accidente dentro de ella; lo que ayuda a descubrir y localizar las áreas de peligro existentes. Es necesario el apoyo de las distintas personas que forman parte de la organización como los gerentes, colaboradores y especialistas en recursos humanos, para poder identificar los riesgos a los que están expuestos al momento de ejecutar sus tareas diarias, esto con el fin de bloquear todas las condiciones de peligro que existan.

- Análisis profundo de los accidentes

El cuál comienza con la recolección de información, que describe los sucesos de los accidentes; se realiza con el mayor análisis posible después de que haya ocurrido el siniestro; es importante conocer las posibles causas ya sean condiciones de inseguridad o actos inseguros y es allí donde se empieza a tomar control para eliminar esas causas y prevenir futuros accidentes.

- Apoyo de la alta administración

Es necesario que se reciba el apoyo de la administración para obtener un programa exitoso de prevención de riesgos, ya que el mismo debe ser fundado por el compromiso de la alta administración o dirección, para que se tenga un resultado y prevenir futuros accidentes en la empresa.

Si un plan no se concibe desde la gerencia, lo más seguro es que no funcione y que en lugar de dar resultado positivo, todos van a considerarlo como una carga adicional, algo que no tiene importancia porque no entra dentro de sus objetivos y obligaciones.

B. Reducción de los actos inseguros

La prevención es aquella acción de anticipación, valoración y control en donde se visualizan a tiempo situaciones de riesgo que puedan afectar una operación, la salud del personal y la prevención de pérdidas dentro de la empresa y para ellos es preciso tomar en cuenta los puntos siguientes:

- La señalización

Es parte importante de toda empresa, ya que trata de educar a todo el personal con medios o ayudas visuales sobre las áreas de riesgo, el motivo es poder llamar la atención de los colaboradores cuando exista una situación de peligro y puedan así evitar los accidentes.

- Proceso de selección de personal

Para que los gerentes reduzcan los accidentes que existen en las empresas y puedan mejorar la calidad de vida de los colaboradores, es necesario que haya una relación bien clara entre predisposición de accidentes y competencia en el puesto; las investigaciones proponen que se realicen pruebas sobre los rasgos relacionados con accidentes, por lo que las técnicas de selección de personal buscan identificar ciertos criterios, para ello es necesario dar información sobre el puesto y los requisitos necesarios, para determinar qué persona se adecuará mejor al mismo, refiriéndose a accidentes en ciertos cargos.

- Comunicación interna

Para la prevención de accidentes es necesario contar con una buena comunicación, ya que las empresas deben de utilizar todas las herramientas que tiene a su disposición, como lo son los afiches sobre seguridad, señalizaciones, capacitaciones para que el personal pueda adaptarse constantemente a los cambios, lo que puede ayudar a reducir los actos inseguros que se tienen dentro de la organización.

- Entrenamiento

Cuando se contrata a nuevos colaboradores, el entrenamiento para la seguridad reduce los accidentes, porque se instruyen en prácticas constantes para poder evitar riesgos existentes, esto ayudará a que el nuevo personal adopte la disciplina de la seguridad que está establecida, para bien de ellos y de la organización, por lo que se debe tener un constante entrenamiento.

- Refuerzo positivo

Este punto es de suma importancia para la empresa, ya que todo el personal se debe adaptar a las medidas de prevención de riesgos con los cambios constantes que se tengan, esto puede mejorar la seguridad en el trabajo, por lo que es necesario motivarlos para que adopten los programas de seguridad con el objetivo de reducir los accidentes y comunicar sin ningún problema lo que sucede.

1.1.8 Programa de seguridad en el trabajo

Alvarado (2011) indica que los programas de seguridad, ayudan a prevenir los riesgos existentes en el trabajo y es necesario establecer un conjunto de actividades que ayuden a tener información adecuada para detectar las áreas y condiciones inseguras y así prevenir y controlar los accidentes donde se encuentran los colaboradores al momento de realizar sus tareas.

Las investigaciones reflejan beneficios para las empresas que establecen programas de seguridad para protección de su personal, ya que esto mejora la moral de los colaboradores, aumenta la productividad y el compromiso para realizar el trabajo con mayor seguridad. Es importante que todos estén involucrados en los programas establecidos ya que va a generar oportunidades para desarrollar y expresar su propio compromiso.

Asignar responsabilidades a todo el personal hace los programas más efectivos ya que todos deben colaborar en inspecciones en el área de trabajo, análisis de riesgos, desarrollo de reglas de trabajo seguro, adiestramiento de compañeros de trabajo y nuevos ingresos.

1.2 Desempeño laboral

1.2.1 Definición

Chiavenato (2010) define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, cabe mencionar que el desempeño de los colaboradores va de la mano con las actitudes y aptitudes, para ello es importante que el personal sea capacitado y evaluado para poder identificar cómo ha desarrollado sus habilidades.

Robbins (2005) lo define como el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador, dentro del logro de metas, en un tiempo determinado por la organización. El desempeño del personal se encuentra relacionado en gran manera con las características de cada uno de ellos, las cuales deben interactuar con las funciones del trabajo y con la empresa en general.

El desempeño es el resultado final de toda actividad, la cual consiste en varias horas de realización y práctica, es por ello que en toda empresa se define como el resultado del proceso y actividades laborales de la organización. Las características que cada colaborador realiza en su área de trabajo tienen que ver con el conocimiento, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y características personales, para que así alcancen los objetivos y metas establecidas que tiene la empresa.

1.2.2 Elementos que influyen en el desempeño laboral

Dessler y Varela (2011) explican que son varios los factores que afectan el rendimiento del personal en su lugar de trabajo, al verse influenciados negativamente por la poca gestión que se realiza por parte de sus jefes, por lo que deben estar motivados al momento de realizar sus tareas laborales y tomar en cuenta los siguientes elementos:

- Equipos y suministros

La calidad y cantidad de equipo que se tenga en el lugar de trabajo, hace que el personal tenga una influencia directa sobre el desempeño laboral; no todas las empresas pueden tener los mejores aparatos dentro de la organización, pero con mantenerlos en buen estado y los

programas al día se puede generar una actitud positiva en todos los colaboradores; lograr que todos tengan los suministros y equipos de oficina para realizar su trabajo de manera eficiente, hará que su desempeño sea mejor.

- Lugar de trabajo

El espacio de la oficina debe tener una iluminación de calidad, buenos controles de temperatura y ventilación adecuada, no solo para comodidad de los colaboradores sino también para su salud, debido a esto si no se cuenta con un entorno favorable esto podría llegar a repercutir en el desempeño del personal.

Las lámparas rotas o con un mal funcionamiento no solo son molestas, sino que pueden dañar la vista; los controles de clima bajos pueden causar que los colaboradores sufran demasiado frío y padezcan de enfermedades muy seguidas; la ventilación y limpieza adecuada es la pieza más importante del entorno de la oficina, ya que de ser mala se pueden desarrollar problemas respiratorios. Sin embargo al tener un buen lugar para trabajar ayudará a mejorar la productividad de las tareas, puesto que los colaboradores se sentirán más tranquilos en su espacio.

- Proyectos importantes

Al gestionar proyectos se integran los procesos de planificar, captar, dinamizar, organizar talentos y administrar recursos, con el fin de terminar todo el trabajo requerido para cumplir con el alcance dentro de límites de tiempo, con el propósito de liderar los talentos, evaluar y regular continuamente las acciones necesarias y suficientes. Es necesario que en toda empresa se trabajen proyectos que involucren el trabajo en equipo, ya que esto ofrece al personal un buen cambio de ritmo un sentido de logro y conocimiento.

- Jefe de apoyo

Sin duda percibir el apoyo y reconocimiento del jefe por el esfuerzo del trabajo bien hecho, es uno de los factores que influye eficazmente en el desempeño del personal; por otro lado es importante apoyar a cada colaborador en el seguimiento de sus esfuerzos individuales como

colectivos, para ello se debe buscar soluciones y no culpables cuando algo no va bien frente a las órdenes que se deben cumplir.

- Bonificaciones, aumentos e incentivos

Con el fin de retener y motivar al personal en su desempeño, es necesario elaborar un plan de incentivos laborales; que ayudará a que los colaboradores sean lo más productivos posible y beneficie a las dos partes; se pueden tomar en cuenta las tarjetas de regalo, tiempo de compensación u otro beneficios económicos, y estos cuando se entregan con elogios es una estimulación para el desempeño laboral.

1.2.3 Fijar metas y objetivos para el desempeño laboral

Reyes (2006) menciona que la fijación de metas y objetivos es una manera de garantizar que el desempeño de las personas sea aceptable. El cumplimiento de las metas diarias que conducen a los objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño cuando llega el momento de llevarla a cabo.

Es importante que el personal siempre tenga presente los objetivos y recurra a metas diarias y semanales para lograr cumplirlos, para que los ayude a ser más productivos y a desempeñarse de acuerdo a las expectativas de los jefes.

Al evaluar el desempeño tienen que considerar objetivos cuantificables preestablecidos que tengan un valor; y al realizar la planeación de los mismos, corresponde fijar metas y objetivos de manera inteligente, para que los colaboradores den su mejor esfuerzo, centren la atención, desarrollen estrategias y persistan al momento de realizarlas, es así como ellos tendrán un buen desempeño laboral, pero siempre es necesario retroalimentar a cada uno de ellos para dirigirlos hacia el cambio que se necesite.

El desempeño excelente o sobresaliente representa los valores de resultados que superen las expectativas de las metas, para ello se establece y demuestra con evidencias documentales al momento de la aplicación de la evolución.

1.2.4 Motivación para el desempeño laboral

Jones y George (2006) definen que la motivación en el desempeño laboral, es una forma en que se sujeta los resultados que obtienen los colaboradores al momento de realizar su trabajo, en base al logro de las metas establecidas por la empresa, es decir las fuerzas internas y externas que hacen que el personal se sienta bien y cómodo en lo que realiza.

A menudo la motivación puede utilizarse como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento de los individuos, el cual varía considerablemente, por lo que se debe de combinar con la capacidad, los factores ambientales que influyen en el desempeño y el comportamiento del personal.

Es clave para las empresas comprender y estructurar el ambiente de trabajo para fomentar comportamientos productivos, es por ello que la motivación en los colaboradores es una herramienta de vital importancia, para que puedan desarrollar sus funciones de la mejor manera y por tanto aumentar el desempeño laboral, lo que conlleva un mejor rendimiento para la organización.

El personal de toda empresa se sentirá motivado si piensan que por el trabajo que realizan les pueden proporcionar cosas que desean, como la satisfacción de las necesidades de seguridad, la emoción de desempeñar una actividad desafiante o la capacidad para establecer metas difíciles y poder alcanzarlas, para recibir así una felicitación o reconocimiento por parte de la organización.

1.2.5 Satisfacción del desempeño laboral

Luna y Pardo (2007) definen la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero, resultado de la experiencia o respuesta efectiva de una persona a su propio trabajo; mencionan también que es consecuencia de la motivación con el desempeño laboral y de la forma en que los colaboradores perciben la relación entre esfuerzo y recompensa.

Para obtener una mejor satisfacción en el desempeño laboral se debe comprometer a los colaboradores en la fijación de metas y que se les comunique con claridad en qué consisten,

permitirles que asuman retos e informar al personal sobre su desempeño, hacer que busquen las necesidades que impulsan a la satisfacción de las mismas, así mismo es necesario realizar cambios o tomar decisiones para una mayor armonía entre la persona y su puesto de trabajo.

Cuando el personal se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones, ya que pueden existir variedad ellas; como mala supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidades de progreso y conflictos interpersonales. Para los que desean desempeñarse bien en su trabajo, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso.

1.2.6 Comunicación interna para mejorar el desempeño laboral

Diez (2006) la define como un conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una empresa, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común.

En la actualidad, la comunicación interna está considerada como una herramienta muy eficaz para la gestión de las empresas, debido a que se puede utilizar para analizar la realidad concreta que existe en ella, y puede ser medible de forma objetiva, mediante cuestionarios, escalas de valoración, entrevistas, conversaciones y así poder evaluar el desempeño laboral del personal..

La comunicación interna es un aspecto fundamental para que una empresa funcione a la perfección y para que los colaboradores puedan desempeñar su trabajo cada vez mejor, ya que permite facilitar a todo el personal información necesaria para un buen desempeño laboral. Si se logra que la comunicación sea efectiva se conseguirá la colaboración, motivación, sentido de pertenencia del personal y así hacer que su trabajo sea mejor y ofrezca una imagen positiva y coherente a la empresa.

Se debe entender que la comunicación interna es un recurso necesario de gran valor que refuerza el alcance positivo de los objetivos de la empresa, fomentarla ayudará a la gestión del talento de las nuevas generaciones que se van incorporando a las organizaciones.

1.2.7 Importancia de la evaluación del desempeño

Dessler (2009) expresa que la evaluación del desempeño se realiza a los colaboradores para establecer su rendimiento laboral, es un instrumento para mejora del recurso humano; mediante este sistema se pueden implementar estrategias y afinar la eficacia, es por ello que la importancia, es corregir el desarrollo integral del personal por medio de planes de acción, con el fin de mejorar su perfil para tener planes de carrera dentro de la organización. Al momento de evaluar el desempeño de los trabajadores, existen puntos significativos que se deben tomar en cuenta tales como: la conducta, solución de conflictos, efectividad, objetivos, desarrollo personal, habilidades y trabajo en equipo.

La administración del desempeño no es solo monitorear y medir, sino anticipar y actuar, requiere el establecimiento de metas financieras y operativas y la capacidad de informar a tiempo sobre los resultados de desempeño, a todos aquellos colaboradores que puedan impactar en ellos.

Existen cuatro razones por las que es necesario evaluar el desempeño de los colaboradores, el primero se ve desde un punto de vista práctico, porque la mayoría de los jefes se basan en decisiones de pagos y ascensos; el segundo es el proceso de administración del desempeño, del cual no tendría sentido establecer metas para los colaboradores sino se evalúan; el tercero permite que el jefe y colaborador se den cuenta de los errores que puedan existir para poder corregirlos, o reforzar lo que se hace correctamente; y por ultimo toda evaluación debe tener un propósito útil para un plan de carrera de los colaboradores basado en fortalezas y debilidades.

En la evaluación del desempeño existen tres pasos importantes, para obtener resultados reales y evitar problemas que puedan afectar el rendimiento del personal, los cuales son:

A. Definir el puesto

Significa que el colaborador y la persona que va a evaluar conozcan las funciones, obligaciones y responsabilidades que tiene el puesto, para que se facilite aún más el proceso de la evaluación del desempeño.

B. Evaluar el desempeño

Consiste en comparar el trabajo actual que realiza el colaborador con respecto a los estándares ya establecidos, en este paso es necesario utilizar un tipo de formulario ya sea de entrevista o descriptores de puesto, en donde se establezcan las competencias y niveles para la calificación.

C. Retroalimentar

En este paso se analiza el desempeño del colaborador y su progreso, se planea el desarrollo requerido para una o más sesiones.

1.2.8 Objetivos para evaluar el desempeño laboral

Aamodt (2010) explica que el objetivo principal para evaluar el desempeño laboral es que existan condiciones de medición del potencial humano, para determinar el desempeño que realizan los colaboradores en su puesto de trabajo. Otros de los objetivos que tiene es ofrecer oportunidades de crecimiento para los colaboradores de la empresa y que tengan condiciones efectivas, pero no se debe de olvidar los objetivos de la empresa como los de cada colaborador.

Por otra parte que los colaboradores estén adecuadamente en su puesto de trabajo, que tengan capacitaciones, promociones, incentivos salariales por un buen desempeño, mejora las relaciones humanas y estimula para una mayor productividad.

Al momento que la evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla, tiene la ventaja que se puede realizar mensual, semestral o anual, para que los colaboradores, gerentes y la empresa sean beneficiados.

El gerente al momento de evaluar a los colaboradores, proporciona medidas para mejorar el desempeño y hace que exista comunicación y así puedan saber que la evaluación es un sistema objetivo, que les traerá el beneficio de conocer como esta su desempeño laboral para poder mejorarlo o darse cuenta de que la empresa valora su rendimiento.

El beneficio para la empresa es que se puede evaluar el potencial de los colaboradores a corto, mediano y largo plazo e identificar a los colaboradores que necesitan rotarse en determinadas áreas de la empresa y saber si están listos a un ascenso.

1.2.9 Responsabilidad para la evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) explica que de acuerdo con la política de evaluación de desempeño que debe de existir en el departamento de recursos humanos de una empresa, es necesario incluir al gerente, colaborador, equipo de trabajo y encargado de la administración de recursos humanos o comisión de evaluación que exista. Al evaluar el desempeño, la empresa obtiene información para la toma de decisiones; si el desempeño es inferior a lo estipulado, se deben comenzar acciones correctivas y si este es satisfactorio debe ser alentado. Por lo que a continuación se describe y explica cada uno de los responsables que se involucran en este proceso:

- Gerente

Los gerentes que participan en el proceso de evaluación del desempeño, asumen la responsabilidad de todas las etapas de evaluación de principio a fin, a partir del primer día de trabajo del colaborador, también es el encargado de proporcionar las herramientas necesarias para llevar a cabo las funciones de las tareas asignadas.

- Colaborador

El colaborador es el propio responsable de su desempeño y evaluación, ya que las empresas emplean autoevaluaciones del desempeño para que cada uno examine su propio cumplimiento de las funciones de su puesto, eficiencia y eficacia, pero estos tienen que ser conforme a las indicaciones que se les proporcione por parte de la gerencia.

- Colaborador y gerente

La evaluación está orientada a la planeación del desempeño futuro sin juzgar el desempeño pasado, pero también se orienta hacia los fines ya negociados y establecidos, con los recursos necesarios para su adecuada aplicación, esto asegura un desempeño conforme a las necesidades de la empresa y objetivos de plan de carrera del colaborador.

- Equipo de trabajo

Cuando el equipo de trabajo evalúa el desempeño laboral, asume la responsabilidad de ajustar el rendimiento para definir metas y objetivos, hace que cada colaborador tome las medidas necesarias para mejorar cada día más y así dar resultados positivos dentro de la empresa, para que la productividad de la misma sea visible.

- La comisión de evaluación

El desempeño es responsabilidad de una comisión designada, ya que se trata de una evaluación colectiva que elabora un grupo de personas que incluye a diversas personas que pertenezcan a diversas áreas o departamentos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente toda empresa vive constantes cambios, que le permiten mantener un nivel de exigencia mayor en cuanto a varios factores incluido la seguridad en el trabajo, lo que demanda el poder reconocer los distintos riesgos laborales y los tipos de trabajo que están relacionados generalmente a las condiciones inseguras que puedan existir dentro de la organización, para ello es necesario contar con un programa de seguridad para que su acción se dirija básicamente en prevenir accidentes.

En algunas organizaciones de Guatemala el personal puede encontrarse en un ambiente de riesgo al ejecutar las labores, el cual puede afectar la integridad física del trabajador, esto debido a las condiciones de trabajo en que se desempeñan; lo que pone de manifiesto la inseguridad de los colaboradores, ya que la mayoría de las empresas no cuentan con políticas de seguridad en el trabajo para así poder disminuir los accidentes, evitar y controlar los riesgos, mediante la identificación de los peligros existentes, las normas y prácticas del mismo mejorarían el desempeño laboral.

La seguridad en el trabajo adecua e incrementa las capacidades y habilidades del personal en el desempeño de sus funciones, sin embargo algunas empresas no cuenta con programas de seguridad, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión.

Los programas son efectivos cuando se consigue el apoyo de todo el personal de la empresa, pero esto debe ser motivado y encaminado a sentir la verdadera necesidad de crear un ambiente de trabajo más seguro y estable, para que tengan un desempeño laboral alto, ya que las empresas con mejores oportunidades son las que deben tener implantado un programa seguridad laboral.

Actualmente se busca orientar la seguridad en el trabajo en conjunto con el desempeño laboral para obtener mejores resultados y así estar preparados frente a las necesidades de la empresa, tanto en el presente como en el futuro, obtener la cooperación de todo el personal para que todo cambio sea un éxito.

Para aprovechar mejor las oportunidades de desempeño, es conveniente tener un recurso humano técnicamente preparado en el conocimiento de lo que es realmente la seguridad laboral en la empresa, están ellos obligados a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de maquinarias, instrumentos y materiales de trabajo, y de esa manera tener un buen desempeño laboral. Por consiguiente es necesario plantearse la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre seguridad en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación entre seguridad en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores.

2.1.2 Objetivos específicos

- Establecer el grado de desempeño laboral que poseen los colaboradores.
- Analizar los factores que afectan el desempeño laboral del personal.
- Determinar la importancia de tener programas de seguridad dentro de la empresa.
- Identificar los factores que faciliten la seguridad laboral en una empresa.

2.2 Variables de estudio

- Seguridad en el trabajo
- Desempeño laboral

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de variables

Seguridad en el trabajo

Sánchez, Enríquez, Pizarro y González (2007) definen seguridad en el trabajo, como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo por el cual se producen los accidentes de trabajo.

Desempeño laboral

Chiavenato (2010) define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, cabe mencionar que el desempeño de los colaboradores va de la mano con las actitudes y aptitudes, para ello es importante que el personal sea capacitado y evaluado para poder identificar cómo ha desarrollado sus habilidades.

2.3.2 Definición operacional de las variables

La variable de estudio sobre seguridad en el trabajo se operacionalizó a través de una escala de Likert la cual sirve para medir la seguridad que existen dentro de la empresa, así mismo se realizó una evaluación de desempeño diseñada y estandarizada por el investigador para medir el desempeño de los colaboradores, la cual consta de verificar la forma en la que trabajan y su relación con la seguridad en el trabajo.

2.4 Alcances y límites

El estudio se realizó con colaboradores de Corporación la Rotonda, S.A de Quetzaltenango, empresa que se dedica a la venta de materiales de construcción. Una de las principales limitantes es el factor tiempo con que disponen los colaboradores para contestar las encuestas debido al horario y el poco interés para responderla y las distancias que conllevan cada una de las bodegas en donde se encontraba al personal.

2.5 Aporte

El presente estudio es de utilidad para la sociedad Guatemalteca que contribuirá en el acceso a investigaciones sobre el tema, para dar a conocer los beneficios al contar con medidas de seguridad en el desarrollo de las actividades del personal y prevenir situaciones de riesgo, los cuales afectan a ambas partes.

Para los estudiantes de todas las carreras de la Universidad Rafael Landívar ya que pueden beneficiarse con información relevante sobre medidas de seguridad y su relación con el desempeño laboral, para que pueda ser consultado en posteriores investigaciones.

A la empresa en donde se realizó la investigación, también se ha beneficiado con los resultados de la misma y la propuesta que se presenta para mejorar las debilidades existentes, el cual ayudará a los colaboradores en el desarrollo de sus labores.

A Guatemala para que se vea la importancia de la seguridad en el trabajo, para que todo el personal de pequeñas, medianas y grandes empresas esté satisfecho con el trabajo que realiza, el cual le ayudará a tener un buen rendimiento.

III. METODO

3.1 Sujetos

El presente estudio se realizará con 50 colaboradores de la empresa Corporación la Rotonda, S.A., quienes conforman el 60% de la totalidad del personal, están incluidos ambos sexos femenino y masculino, comprendidos entre las edades de 23 a 45 años, pertenecen a diferente nivel socioeconómico, académico con profesionales con títulos a nivel medio y universitarios y dentro del estado civil solteros y casados.

3.2 Instrumentos

Para evaluar la seguridad laboral se realizó una escala de Likert, la cual fue desarrollada por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso. Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

Así mismo para evaluar el desempeño de los colaboradores se utilizó una evaluación diseñada por el investigador a cargo del tema, el instrumento consiste en una escala de grafica de calificaciones. Chiavenato (2007) expresa que la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, de las metas y resultados que debe alcanzar.

Es por ello que es utilizado para estimular el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, pero sobre todo su contribución a la empresa.

3.3 Procedimiento

- Presentación de sumarios, se elaboró un breve sumario con los contenidos sobre tres posibles temas para el desarrollo de tesis.

- Selección y aprobación del tema por terna evaluadora, el tema de tesis se presentó a la Coordinadora de la Facultad de Humanidades para su respectiva aprobación.
- Investigación de antecedentes y marco teórico, con ayuda de algunos libros en físico y digital, revistas, periódicos y tesis se elaboraron los antecedentes y marco teórico.
- Planteamiento del problema, se elaboró de forma general, con objetivos, operacionalización de variables, alcances límites y aporte.
- Elección del método, se comenta sobre los sujetos, instrumento, procedimiento y el diseño estadístico a aplicar durante la investigación.
- Se solicitó permiso a la empresa para realizar el proceso de investigación y se contactaron a los sujetos para la misma.
- Se realizó el levantado de la información y observación, para luego discutir los resultados obtenidos.
- Presentación y análisis de resultados, se elaboró un breve resumen de los resultados obtenidos dentro de la investigación.
- Discusión, con ayuda de algunos autores y en base a los resultados obtenidos se realizó la discusión.
- Conclusiones, de acuerdo a lo observado dentro de los resultados estadísticos y con base a la discusión, se elaboraron algunas conclusiones.
- Recomendaciones, de igual manera de acuerdo a las conclusiones se elaboraron algunas recomendaciones.
- Referencias, uso de revistas, libros, periódicos, artículos y tesis de algunos colegas.

- Anexos, dentro de los anexos se incluye la presentación de los resultados obtenidos de acuerdo a la investigación realizada, la propuesta que se elabora para la empresa, escala de Likert y una evaluación del desempeño, que sirvió para obtener los resultados estadísticos.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Para el presente estudio se utilizó una investigación de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo. Achaerandio (2010) define la investigación descriptiva como aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Abarca todo tipo de recolección científica de datos con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de estos. La descripción de lo que es, se entiende en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de los datos que aparecen.

El tipo cuantitativo busca cuantificar los datos en donde generalmente se aplica algún tipo de análisis estadístico, emplea procedimientos para generalizar las conclusiones de una muestra de una población definida.

La metodología estadística que se utilizó fue significación y fiabilidad de proporciones, Lohr, Palmas, y Martínez (2000), explican que la significación es la probabilidad del resultado que se da en una muestra, del cual puede deberse a la casualidad y sea más significativo, esto puede representar algo más genuino. Mientras que la fiabilidad estadística es el resultado del trabajo bien hecho, ya que cuando no es probable un resultado es porque ha sido al azar, por lo cual se constituyen estas fórmulas para establecer los resultados.

Las fórmulas que fueron utilizadas para la fiabilidad y significación de proporciones del análisis estadístico son:

Significación

1. Hallar el nivel de confianza
2. Hallar el error típico de la proporción

$$\sigma = \frac{\sqrt{(p * q)}}{N}$$

3. Encontrar la razón crítica

$$R.C = \frac{z_p}{\sqrt{p}}$$

4. Comparar R.C. con N.C

Fiabilidad

1.- N.C

$$2.- \sigma = \frac{\sqrt{(p * q)}}{N}$$

$$3.- E = N.C * \sqrt{p}$$

$$4.- I.C = p + E$$
$$p - E$$

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En las siguientes tablas se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo; para este estudio se utilizó una escala de Likert sobre seguridad en el trabajo del cual contiene 10 preguntas con 4 escalas para calificar que fue aplicada a todos colaboradores y una evaluación de desempeño que contiene 7 items con 5 interrogantes cada uno, el cual se le aplico a los encargados de cada una de las áreas, en donde se obtuvieron los siguientes resultados con el objetivo de determinar si existe relación entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral, con colaboradores de Corporación la Rotonda, S.A.

Seguridad en el trabajo

Tabla # 1

Porcentaje de evaluación sobre seguridad, políticas, mobiliario, equipo de protección, iluminación y ventilación.

Items	Escalas	f	%	p	q	σ	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fia
1. Las Políticas que tiene la empresa sobre seguridad son:	Excelente	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
	Buena	19	54	0.54	0.46	0.08	0.16	0.38	0.70	6.75	Si	SI
	Regular	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Necesita mejorar	4	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	Si	SI
2. ¿El mobiliario y equipo proporcionados por la empresa es el adecuado para el tipo de trabajo que realiza?	Excelente	6	17	0.17	0.83	0.06	0.12	0.05	0.29	2.83	Si	SI
	Buena	17	49	0.49	0.51	0.08	0.16	0.33	0.65	6.13	Si	SI
	Regular	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Necesita mejorar	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
3. El equipo de protección que le brinda la empresa, para realizar su trabajo es.	Excelente	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	Buena	21	60	0.60	0.40	0.08	0.16	0.44	0.76	7.50	Si	SI
	Regular	10	29	0.29	0.71	0.08	0.08	0.21	0.37	3.62	Si	SI
	Necesita mejorar	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
4. ¿Cómo considera la iluminación que posee en su puesto de trabajo?	Excelente	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Buena	17	49	0.49	0.51	0.08	0.16	0.33	0.65	6.13	Si	SI
	Regular	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Necesita mejorar	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
5. ¿Cómo considera la ventilación de las instalaciones de su trabajo?	Excelente	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Buena	15	43	0.43	0.57	0.08	0.16	0.27	0.59	5.37	Si	SI
	Regular	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	Si	SI
	Necesita mejorar	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

Tabla #2

Porcentaje de evalúan sobre información que se brinda de seguridad, señalizaciones, capacitaciones y medidas de prevención.

6. ¿Cómo considera la información que se brinda dentro de la empresa sobre seguridad?	Excelente	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
	Buena	15	43	0.43	0.57	0.08	0.16	0.27	0.59	5.37	Si	SI
	Regular	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
	Necesita mejorar	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
7. ¿Cómo considera las medidas de seguridad establecidas por la empresa?	Excelente	4	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	Si	SI
	Buena	17	49	0.49	0.51	0.08	0.16	0.33	0.65	6.13	Si	SI
	Regular	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Necesita mejorar	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
8. ¿Cómo considera las señalizaciones de emergencia dentro de la empresa?	Excelente	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
	Buena	13	37	0.37	0.63	0.08	0.16	0.21	0.53	4.62	Si	SI
	Regular	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
	Necesita mejorar	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
9. ¿Cómo considera las capacitaciones que recibe sobre seguridad?	Excelente	1	3	0.03	0.97	0.03	0.06	0.03	0.09	1.00	No	SI
	Buena	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	Si	SI
	Regular	14	40	0.40	0.60	0.08	0.16	0.24	0.56	5	Si	SI
	Necesita mejorar	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
10. ¿Cómo considera las medidas de prevención de accidentes laborales?	Excelente	1	3	0.03	0.97	0.06	0.06	0.03	0.09	1.00	No	SI
	Buena	10	29	0.29	0.71	0.08	0.16	0.13	0.45	3.62	Si	SI
	Regular	13	37	0.37	0.63	0.08	0.16	0.21	0.53	4.62	Si	SI
	Necesita mejorar	11	31	0.31	0.69	0.08	0.16	0.15	0.47	3.87	Si	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

De manera estadística se determinó que el 75% de las opciones de las preguntas son significativas ya que si se usará nuevamente la escala los resultados serían iguales, independiente de la muestra que se tome, y el 100% de las opciones de las preguntas son fiables. Por lo tanto, los resultados de la escala de likert sobre seguridad en el trabajo en general son significativos y fiables.

Desempeño laboral

Tabla #1

Porcentaje de evaluación sobre asistencia y puntualidad.

1. Asistencia y puntualidad	Item	f	%	p	q	σ	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fia
1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada	Siempre	15	43	0.43	0.57	0.08	0.16	0.27	0.59	5.37	Si	SI
	Casi siempre	15	43	0.43	0.57	0.08	0.53	0.10	0.96	5.37	Si	SI
	A veces	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos	Siempre	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
	Casi siempre	17	49	0.49	0.51	0.08	0.16	0.33	0.65	6.13	Si	SI
	A veces	2	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	Si	SI
	Nunca	4	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
3. Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores	Siempre	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
	Casi siempre	17	49	0.49	0.51	0.08	0.16	0.33	0.65	6.13	Si	SI
	A veces	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	Nunca	4	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	Si	SI
4. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	Siempre	11	31	0.31	0.69	0.08	0.16	0.15	0.47	3.87	Si	SI
	Casi siempre	18	51	0.51	0.49	0.08	0.16	0.35	0.67	6.37	Si	SI
	A veces	6	17	0.17	0.83	0.06	0.12	0.05	0.29	2.83	Si	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
5. Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se le establecieron	Siempre	11	31	0.31	0.69	0.08	0.16	0.15	0.47	3.87	Si	SI
	Casi siempre	21	60	0.60	0.40	0.08	0.16	0.44	0.76	7.50	Si	SI
	A veces	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

Tabla #2

Porcentaje de evaluación sobre trabajo en equipo.

2. Trabajo en equipo	Item	f	%	p	q	σ	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fia
1. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	Siempre	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Casi siempre	27	77	0.77	0.23	0.07	0.14	0.63	0.91	11.00	Si	SI
	A veces	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.8	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
2. Antepone el beneficio de grupo al individual	Siempre	6	17	0.17	0.83	0.06	0.12	0.05	0.29	2.83	Si	SI
	Casi siempre	11	31	0.31	0.69	0.08	0.16	0.15	0.47	3.87	Si	SI
	A veces	16	46	0.46	0.54	0.08	0.16	0.30	0.62	5.75	Si	SI
	Nunca	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
3. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	Siempre	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Casi siempre	19	54	0.54	0.46	0.08	0.16	0.38	0.70	6.75	Si	SI
	A veces	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
4. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento	Siempre	10	29	0.29	0.71	0.08	0.16	0.13	0.45	3.62	Si	SI
	Casi siempre	20	57	0.57	0.43	0.08	0.16	0.41	0.73	7.12	Si	SI
	A veces	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
5. Cooperar con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones	Siempre	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Casi siempre	19	54	0.54	0.46	0.08	0.16	0.38	0.70	6.75	Si	SI
	A veces	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Nunca	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

Tabla #3

Porcentaje de evaluación sobre productividad.

3. Productividad	Item	f	%	p	q	σ	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fia
1. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa	Siempre	11	31	0.31	0.69	0.08	0.16	0.15	0.47	3.87	Si	SI
	Casi siempre	19	54	0.54	0.46	0.08	0.16	0.38	0.70	6.75	Si	SI
	A veces	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
2. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas	Siempre	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Casi siempre	27	77	0.77	0.23	0.07	0.14	0.63	0.91	11.00	Si	SI
	A veces	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
3. Entrega su trabajo según la calendarización establecida	Siempre	10	29	0.29	0.71	0.08	0.16	0.13	0.45	3.62	Si	SI
	Casi siempre	17	49	0.49	0.51	0.08	0.16	0.33	0.65	6.12	Si	SI
	A veces	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	Si	SI
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
4. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante	Siempre	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.28	Si	SI
	Casi siempre	16	46	0.46	0.54	0.08	0.16	0.30	0.62	5.75	Si	SI
	A veces	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Nunca	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
5. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados	Siempre	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
	Casi siempre	28	80	0.80	0.20	0.07	0.14	0.66	0.94	11.43	Si	SI
	A veces	4	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	Si	SI
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

Tabla #4

Porcentaje de evaluación sobre respeto y responsabilidad.

4. Respeto y Responsabilidad	Item	f	%	p	q	σ	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fia
1. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato	Siempre	23	66	0.66	0.34	0.08	0.16	0.50	0.82	8.25	Si	SI
	Casi siempre	10	29	0.29	0.71	0.08	0.16	0.13	0.45	3.62	Si	SI
	A veces	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
2. Cumple con las políticas internas del departamento	Siempre	16	46	0.46	0.54	0.08	0.16	0.30	0.62	5.75	Si	SI
	Casi siempre	19	54	0.54	0.46	0.08	0.16	0.38	0.70	6.75	Si	SI
	A veces	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
3. Demuestra conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros	Siempre	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	Si	SI
	Casi siempre	25	71	0.71	0.29	0.08	0.16	0.55	0.87	8.87	Si	SI
	A veces	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
4. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa	Siempre	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	Si	SI
	Casi siempre	27	77	0.77	0.23	0.07	0.14	0.63	0.91	11	Si	SI
	A veces	0	0	0.0	1.0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
	Nunca	0	0	0.0	1.0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
5. Cumple con los horarios de trabajo establecidos	Siempre	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
	Casi siempre	19	54	0.54	0.46	0.08	0.16	0.38	0.70	6.75	Si	SI
	A veces	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	Nunca	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

Tabla #5

Porcentaje de evaluación sobre calidad en el trabajo.

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

5. Calidad en el trabajo	Item	f	%	p	q	σ	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fia
1. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la empresa	Siempre	15	43	0.43	0.57	0.08	0.16	0.27	0.59	5.37	Si	SI
	Casi siempre	20	57	0.57	0.43	0.08	0.16	0.41	0.73	7.12	Si	SI
	A veces	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
2. La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria	Siempre	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Casi siempre	28	80	0.80	0.20	0.07	0.14	0.66	0.94	11.43	Si	SI
	A veces	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
3. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido	Siempre	10	29	0.29	0.71	0.08	0.16	0.13	0.45	3.62	Si	SI
	Casi siempre	25	71	0.71	0.29	0.08	0.16	0.55	0.87	8.87	Si	SI
	A veces	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
4. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	Siempre	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Casi siempre	23	66	0.66	0.34	0.08	0.16	0.50	0.82	8.25	Si	SI
	A veces	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
5. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	Siempre	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	Si	SI
	Casi siempre	25	71	0.71	0.29	0.08	0.16	0.55	0.87	8.87	Si	SI
	A veces	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI

Tabla #6

Porcentaje de evaluación sobre trabajo bajo presión.

6. Trabajo bajo presión	Item	f	%	p	q	σ	E	Li	Lo	Rc	Sig	Fia
1. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente	Siempre	11	31	0.31	0.69	0.08	0.16	0.15	0.47	3.87	Si	SI
	Casi siempre	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	A veces	14	40	0.40	0.60	0.08	0.16	0.24	0.56	5.00	Si	SI
	Nunca	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	Si	SI
2. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con el	Siempre	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	0.01	0.19	1.80	No	SI
	Casi siempre	13	37	0.37	0.63	0.08	0.16	0.21	0.53	4.62	Si	SI
	A veces	15	43	0.43	0.57	0.08	0.16	0.27	0.59	5.37	Si	SI
	Nunca	4	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	Si	SI
3. Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	Siempre	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Casi siempre	17	49	0.49	0.51	0.08	0.16	0.33	0.65	6.12	Si	SI
	A veces	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Nunca	6	17	0.17	0.83	0.06	0.12	0.05	0.29	2.83	Si	SI
4. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo	Siempre	10	29	0.29	0.71	0.08	0.08	0.21	0.37	3.62	Si	SI
	Casi siempre	11	31	0.31	0.69	0.08	0.16	0.15	0.47	3.87	Si	SI
	A veces	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Nunca	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
5. Sus emociones las sabe controlar al momento de tener mucho trabajo.	Siempre	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Casi siempre	19	54	0.54	0.46	0.08	0.16	0.38	0.70	6.75	Si	SI
	A veces	4	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	Si	SI
	Nunca	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

Tabla #7

Porcentaje de evaluación sobre seguridad laboral.

7. Seguridad laboral	Item	f	%	p	q	σ	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fia
1. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa	Siempre	7	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	Si	SI
	Casi siempre	28	80	0.80	0.20	0.07	0.14	0.66	0.94	11.43	Si	SI
	A veces	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
2. Utiliza el equipo de seguridad acorde a sus funciones	Siempre	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
	Casi siempre	21	60	0.60	0.40	0.08	0.16	0.44	0.76	7.50	Si	SI
	A veces	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.5	No	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
3. Al momento de observar alguna condición insegura en el área de trabajo, lo dice a sus superiores	Siempre	20	57	0.57	0.43	0.08	0.16	0.41	0.73	7.12	Si	SI
	Casi siempre	10	29	0.29	0.71	0.08	0.16	0.13	0.45	3.62	Si	SI
	A veces	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.33	Si	SI
	Nunca	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
4. A tenido algún accidente dentro de la empresa	Siempre	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	SI
	Casi siempre	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	Si	SI
	A veces	1	3	0.03	0.97	0.03	0.06	0.03	0.09	1	No	SI
	Nunca	22	63	0.63	0.37	0.08	0.16	0.47	0.79	7.87	Si	SI
5. A tenido actos inseguros en el trabajo que realiza	Siempre	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	0.02	0.14	1.50	No	SI
	Casi siempre	14	40	0.40	0.60	0.08	0.16	0.24	0.56	5.00	Si	SI
	A veces	9	26	0.26	0.74	0.07	0.14	0.12	0.40	3.71	Si	SI
	Nunca	10	29	0.29	0.71	0.08	0.16	0.13	0.45	3.62	Si	SI

Fuente: Trabajo de campo realizado con 35 colaboradores (2016)

De manera estadística se determinó que el 65.71% de las opciones de las preguntas son significativas ya que si se usará la evaluación de desempeño nuevamente los resultados serían iguales, independiente de la muestra que se tome, y el 100% de las opciones de las preguntas son fiables. Por lo tanto, los resultados de la evaluación del desempeño en general son significativos y fiables.

Referencia de que significa cada letra de las tablas

f = Frecuencia

% = Porcentaje

p = Proporción

q = Probabilidad

σ = Error típico de la proporción

E = Error muestral

Li = Límite inferior

Ls = Límite superior

Rc = Razón crítica

Sig = Significación

$Fia.$ = Fiabilidad

V. DISCUSIÓN

Con el fin de determinar la relación de la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral, esta investigación se realizó con colaboradores de la empresa Corporación la Rotonda, S.A de la ciudad de Quetzaltenango; para determinar los resultados se utilizó una escala de Likert sobre seguridad en el trabajo y una evaluación de desempeño que integraron las dos variables de estudio.

Para establecer la relación que existe entre la seguridad en el trabajo y desempeño laboral, se realizó un estudio de campo del cual se obtuvieron resultados que se presentan a continuación.

Enríquez, González, Pizarro y Sánchez (2007) definen seguridad en el trabajo como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo por el cual se producen los accidentes de trabajo, para argumentar lo dicho por los autores el personal considera que la empresa cuenta con el equipo de seguridad adecuado para cada colaborador, un 60% indicó que es bueno el equipo que les brinda la empresa, ya que es de acuerdo a sus funciones.

Cuando las organizaciones brindan el equipo de seguridad necesario al personal acorde a sus funciones ayuda a que puedan realizar su trabajo sin ningún inconveniente, por lo que se sienten más seguros de sí mismos.

Es parte fundamental que la empresa proporcione a los colaboradores condiciones seguras para trabajar, y que los colaboradores demuestren actos seguros cuando laboran, para confirmar lo mencionado anteriormente Asfahl y Rieske (2010) mencionan que los peligros que existen en las empresas y en todo lugar son comprendidos como riesgos y oportunidades; en base a la investigación se confirma que el 49% de los colaboradores consideran que las medidas de seguridad que están establecidas por la empresa son buenas, mientras que un 14% indica que necesitan mejorar. Ya que al momento de observar alguna condición insegura siempre lo informan a sus superiores, pero no siempre le prestan la mayor atención.

Para determinar las actividades que presentan mayor riesgo en la ejecución de las tareas de los colaboradores, es necesario cumplir con todas las normas de seguridad establecidas por la empresa, el cual debe cumplir el personal con la finalidad de mejorarlas con el apoyo de todos.

Como parte de la seguridad en el trabajo existe lo que es la ergonomía la cual posee varias funciones, dentro de ellas está la capacitación para los colaboradores donde se les da a conocer el lugar de trabajo, la prevención de accidentes, el uso y mantenimiento del equipo para realizar las funciones y la forma correcta de realizarlas; dentro del estudio se obtuvo que el 40% de los colaboradores mencionan que las capacitaciones sobre seguridad que reciben las evalúan como regulares ya que no las tienen constantemente, mientras que el resto indica que necesita mejorar.

En base a la información y capacitaciones que la organización brinde a los colaboradores sobre seguridad en el trabajo, harán que el personal este sabido sobre la prevención de accidentes y medidas que deben tomar, para la realización de sus tareas diarias, así como el equipo que debe ser utilizado.

Las condiciones ambientales en el trabajo son las circunstancias en donde el personal realiza las funciones del cargo que ocupa dentro de la empresa, ya que es el ambiente físico que rodea al colaborador, así lo menciona Chiavenato (2007), en el estudio se obtuvo que el 49% tienen una buena iluminación al momento de realizar sus tareas, mientras un 26% menciona que es regular y el 9% indica que necesita mejorar, por lo que se debe tomar en cuenta una mejora.

Estas condiciones de trabajo afectan la salud del personal y por tanto la economía de la empresa, es por ello que se debe tener conocimiento de los ambientes que hay en la organización ya que son las principales fuentes de accidentes.

Chiavenato (2011) explica que el desempeño laboral es la eficacia que tiene el colaborador al momento de realizar su trabajo, para alcanzar metas comunes, las características que cada colaborador desempeña en su área de trabajo tienen que ver con el conocimiento, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y características personales, para que así alcancen los

objetivos, metas y cumplir con las medidas de seguridad que la empresa tiene establecidas, para argumentar lo escrito por el autor, el jefe comenta que un 80% los colaboradores siempre se esfuerzan por cumplir con lo que la empresa tiene establecido.

El personal capacitado que cuente con un perfil satisfactorio hace que cualquier empresa logre el éxito, y ser valorada por todo el personal esto hará que todos se sientan parte importante de la organización ya que han alcanzado metas comunes.

Para obtener un buen desempeño laboral es importante que el colaborador demuestre interés en mejorar constantemente el trabajo que realiza, con base a lo que se investigó el jefe afirma que un 66% de los colaboradores demuestra interés de mejorar constantemente el trabajo, mientras que el 14% a veces lo hace, con base a esto Pérez (2013) menciona que el trabajo está fundamentado en gran medida en la valoración que el colaborador realiza en su contexto personal y profesional, se entiende como la íntima vinculación que se establece dentro de su desempeño.

Es necesario saber que el comportamiento y resultados obtenidos por los colaboradores al momento de realizar su trabajo, depende mucho de la motivación y valoración que se le da a la ejecución de las labores que hacen a diario.

La comunicación interna es un aspecto fundamental para que una empresa funcione a la perfección, para que los colaboradores puedan desempeñar su trabajo cada vez mejor, dentro de ella abarca relaciones interpersonales con los jefes y compañeros de trabajo, para ello se investigó si los colaboradores mantienen adecuadas relaciones interpersonales a lo cual un 77% casi siempre logra relaciones interpersonales adecuadas haciendo efectiva la comunicación que se tiene dentro del equipo de trabajo. Si se logra que la comunicación sea efectiva se conseguirá la colaboración, motivación y cooperación entre compañeros de trabajo, para que esto suceda el personal debe sentirse en confianza para compartir y saber aportar experiencia e ideas, el jefe menciona que el 57% de los colaboradores comparten casi siempre sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del departamento, mientras que el 14% a veces lo hace

La gestión de la comunicación interna nace de la necesidad de hacer fluir de forma fácil cualquier información, es una herramienta muy importante que se debe tener en toda empresa, para apoyarse unos a otros al momento de realizar su trabajo.

Es importante que el desempeño del colaborador sea evaluado para que así el conozca las debilidades que presenta y pueda mejorarlas, así como también darse cuenta de su bajo o alto rendimiento, Dessler (2009) expresa que la evaluación del desempeño se realiza con el propósito de conocer el rendimiento laboral de los colaboradores que integran la empresa. Una pieza importante dentro del desempeño es la responsabilidad que cada persona debe tener dentro de su área de trabajo, en dicha investigación se comprobó que un 66% del personal acata órdenes y respeta a su jefe inmediato y compañeros de trabajo, así como también el 54% del personal casi siempre cumple con los horarios de trabajo que ya están establecidos.

Para un buen desempeño es necesario que el personal de las empresas sepa cuáles son sus funciones o tareas específicas, también tener el conocimiento de los procedimientos a seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos a cumplir.

La asistencia y la puntualidad son elementos que deben tomarse en cuenta a la hora de realizar una evaluación del desempeño, dichos argumentos se pueden fundamentar con los resultados arrojados en el trabajo de campo en donde indica que el 51% del personal casi siempre se presenta puntual a las reuniones de trabajo que son establecidas con anterioridad, mientras que el 17% de ellos a veces es puntual a dichas reuniones.

Al momento que los colaboradores son puntuales, el lugar de trabajo funciona mucho mejor, el cual ayuda a tener un buen desempeño laboral a la hora de la evaluación.

En el estudio realizado se confirma que si hay relación entre la seguridad en el trabajo con el desempeño laboral, ya que una empresa teniendo como parte de sus políticas un plan de capacitaciones sobre seguridad e implementarlas, dar a conocer a los colaboradores la diferencia de tener una buena seguridad en el trabajo con relación al desempeño que realizan en su trabajo diario.

VI. CONCLUSIONES

Existe relación entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral, porque permite que los colaboradores realicen el trabajo de mejor forma al establecer medidas de seguridad, ya que hace que todo el personal se sienta seguro al momento de ejecutar sus tareas diarias y así evitar accidentes y enfermedades.

El grado de desempeño laboral de los colaboradores, constituye un elemento fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, ya que la evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios para la organización y el personal.

Los factores que afectan el desempeño laboral del personal son mobiliarios y equipo proporcionado, iluminación, ventilación, información que se brinda sobre seguridad, señalizaciones de emergencia y capacitaciones.

Es importante contar con un programa de seguridad, para recordar las políticas, procedimientos, análisis de los riesgos y prevención de los accidentes.

Existen varios factores que ayudan a facilitar la seguridad en una empresa para ello se debe tomar en cuenta lo siguiente; iniciativa del personal para alertar situaciones de riesgo, contribución de ideas y sugerencias sobre seguridad, responsabilidad en seguir las políticas establecidas por la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Fomentar el desarrollo de la seguridad laboral, que cuente con políticas y procedimientos, colocar los pasos que deben llevar a cabo para prevenir accidentes, ya que con ello se ayuda al personal a tener un alto desempeño laboral dentro de la organización.

Realizar evaluaciones de desempeño en donde cada encargado de área, pueda examinar de manera periódica a todos los colaboradores a su cargo, y después realizar una evaluación en donde ellos mismos puedan tener conocimiento de su propio desempeño y comparar una con otra.

Involucrar a todo el personal en capacitaciones en base a los factores que afectan el desempeño laboral, del cual permitan dar a conocer los beneficios que se obtienen al estar informados y así poder dar opinión y saber las necesidades de todos.

Crear programas de seguridad, basados en capacitaciones sobre la prevención de accidentes, del cual se deben tomar en cuenta y así evitar accidentes o enfermedades, ya que en ocasiones los colaboradores desconocen básicamente las condiciones peligrosas.

Promover a todos los colaboradores de la empresa a seguir las normas de seguridad que están establecidas dentro de la organización, para que puedan utilizar su equipo de protección y evitar accidentes, el cual los ayudará a sentirse seguros al desempeñar las tareas en su área de trabajo.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2011) Dirección y gestión de personal, (2ª. Ed.) Alfomega. México. D.F.
- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado. México: Cengage Learning
- Achaerandio, L. (2010) Iniciación de la investigación (6ª. Ed.) Guatemala. Profesa.
- Alvarado, H. (2011) Ingeniería industrial, métodos, estándares y diseño de trabajo. México: Mc Graw Hill
- Asfahl, R. y Rieske, D. (2010). Seguridad Industrial y Administración de la Salud. Mexico.: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del talento humano. Colombia: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. México: Pearson.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano. México: Pearson.
- Diego, A. (2007) Prevención de accidentes. México: Prentice Hall
- Diez, S. (2006). Tecnicas de comunicación. España: Ideas propias.
- Enríquez, A. González, J. Pizarro, N. y Sánchez, J. (2007) Seguridad en El Trabajo, Madrid España
- En las noticias (2011) el Portafolio.com.
- En las noticias (2015) el empleo.com.
- Fajardo, R. (2006). La seguridad Industrial. arlsura.com. Obtenido de La seguridad industrial. arlsura.com.
- Hernández, H. (29 de Abril de 2005). Salud y seguridad, igual a productividad. Prensa Libre.
- Hernández, M. (28 de Abril de 2008). Seguridad industrial: Responsabilidad de todos, responsabilidad de nadie. El periodico.

- Herrera, L. (2007). Elementos que debe contener un manual de seguridad industrial en empresas que se dedican a la aventa de materiales para la construcción. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Jones, A. y George, R. (2006) Rendimiento y desempeño laboral. México: Pearson Educación.
- Lohr, S. Palmas, O. y Martínez, C. (2000) Muestreo diseño y análisis. España: International Thomson
- Luna, R. y Pardo, M. (2007). Recursos humanos para turismo. Madrid: Pearson Educación
- Marroquin, D. (2011). Clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Martinez, J. (2010). Seguridad industrial, basica en empresas eficientes negocios. Camara industrial Guatemalteca.
- Menéndez, F. (2009) Formación superior en prevención de riesgos laborales, parte obligatoria y común. España. Lex Nova.
- Mondy, R. (2009) Administración de Recursos Humanos, México. Pearson Educación
- Mora, C. (2007). Rendimiento, desempeño, alcance. Obtenido de www.gestiopolis.com.
- Pacheco, M. (2008). Coaching mejora el desempeño laboral. Siglo XXI.
- Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad emocional, Revista de Ciencias Sociales.
- Pérez, U. (2013) Seguridad e higiene laboral, aplicada en empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango, (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Reyes, A. (2006) Administración por objetivos. México: Limusa.
- Rivas, R. (2007) Ergonomía en el diseño y la producción industrial. Buenos Aires: Nobuko.
- Robbins, S. (2005) Comportamiento organizacional. México. Pearson

ANEXOS

Anexo I

Propuesta

Programa de capacitación sobre seguridad en el trabajo.

Dirigido al personal de Corporación la Rotonda, S.A.

- **Introducción**

La seguridad laboral se basa precisamente en las consecuencias que conllevan los riesgos laborales, es por ello que los profesionales hoy en día, se encuentran enfocados en la fomentación de una cultura de prevención, que no es más que un conjunto de valores, actitudes, percepciones, conocimientos y el comportamiento individual y colectivo. Por lo que se propone elaborar estos programas de capacitación para bienestar de todo el personal de la empresa.

- **Justificación**

Con relación a lo anterior y después de determinar la importancia que tiene la seguridad laboral en una empresa, se considera que el trabajo es un derecho humano y que la realización del mismo debe hacerse bajo condiciones y ambientes adecuados. El trabajo sin las medidas apropiadas puede tener serios problemas para la salud, muchas veces la seguridad no se toma tan en serio como se debería y es por ello que los afectados son tanto la empresa como el personal.

- **Objetivos**

Objetivo general

Ofrecer a la empresa un programa de capacitación sobre seguridad, para evitar las lesiones o muertes causadas por los accidentes, se realizará una guía de actividades que permita que el personal conozca, sobre las prevenciones de riesgos laborales y las ponga en práctica.

Objetivos específicos

- Evitar que se produzcan accidentes laborales, que afectan la calidad de vida del personal.
- Poner en práctica las medidas de seguridad.
- Promover la mejora de la seguridad de los colaboradores en los centros de trabajo.

Contenido

El programa de seguridad contiene varios puntos importantes que se deben dar a conocer, poniéndolos en práctica en todo momento durante el desempeño que se realiza en las actividades del trabajo, ya que sin ello difícilmente podrán desarrollar dicho compromiso si no se tiene conocimiento de lo que es.

Actividad 1. Estrategia de seguridad

Para establecer una estrategia adecuada es conveniente pensar una política de protección la cual tiene que ser dinámica para que todo el personal se sienta motivado al poder realizarla. Con el objetivo de realizar un análisis individual que ayudará a tener informes más claros de los incidentes que puedan existir.

Dicha estrategia esta con el afán de mejorar la prevención de riesgos laborales ya que será una forma de mejora para la empresa, y para ello se sugiere lo siguiente:

- Conocer las condiciones inseguras
- Planear estrategias que mejoren la observación de las condiciones
- Practicar dichas actividades

Actividad 2. Asignación de responsabilidades

La gerencia de la empresa tiene responsabilidad general por el programa de seguridad y reafirma su apoyo a las actividades dirigidas a la prevención de accidentes. Se asegura que todos los empleados estén informados sobre la dedicación de la gerencia a la seguridad y al cumplimiento. Establece las reglas y programas de seguridad y provee supervisión al apoyo, entrenamiento y financiamiento asignados para implementar las mismas, del cual se sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

- Dar a conocer al personal sobre el programa de seguridad
- Participación de las actividades a realizar

- Ser asertivo en cuanto a lo que dice.
- Mostrar interés en la opinión que sugiere alguno, para mejora de la empresa.

Actividad 3. Orientación y entrenamiento

Cuando se contrate a un nuevo personal, la orientación y entrenamiento del colaborador será realizado por los encargados, para cubrir áreas tales como reglas y procedimientos basados en la seguridad de la empresa, la emergencia que incluye uso de extinguidores de incendio, equipo de protección personal requerido para el trabajo, clarificación de lo que la empresa espera del trabajador, y el programa de comunicación de peligros y se sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

- Ser asertivo.
- De una sola directriz.
- Escuchar las opiniones de los demás.
- Comparta la información para que sus compañeros cumplan con lo requerido.

Actividad 4. Investigación de accidentes

Cada lesión personal, accidente o enfermedad, daño a la propiedad y lesiones con vehículos serán investigados por el supervisor a cargo de la operación., la misma será registrada en el informe que se lleve a cabo, cada uno será revisado por el gerente de la empresa /(nombre de la persona). Las lesiones personales y accidentes serán registrados, por lo que es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Tener confianza a todo el personal
- Reconocer los accidentes que se dan en cada área
- Aprovechar las ideas que los demás tienen para mejorar el trabajo.
- Cronograma.

Actividad	Tiempo	Recursos	Responsable
Estrategia de seguridad	Una vez a la semana 15 minutos	Colaboradores, hojas de papel, lápiz.	Gerente Encargado de recursos humanos
Asignación de responsabilidades	20 minutos	Colaboradores, hojas de papel, lápiz.	Gerente.
Orientación y entrenamiento	30 minutos	Todo el personal con el equipo de seguridad completo.	Gerente y encargado de seguridad.
Investigación de Accidentes	30 minutos	Colaboradores, hojas de papel, lápiz.	Jefes y encargados de cada área.

- **Evaluación**

La evaluación será a través de un PNI que son las siglas de positivo, negativo, interesante, esta técnica permite realizar planteamientos o tomar decisiones al desarrollar ideas sobre un tema, suceso o situación a evaluar, el cual será realizado por colaboradores de Corporación la Rotonda, S.A. para que se identifiquen diferentes elementos a mejorar después de aplicada la propuesta.



SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El presente cuestionario será utilizado para el trabajo de campo de una investigación de tesis, de la Universidad Rafael Landívar Campus Quetzaltenango, con el objetivo de dar a conocer la relación que existe entre la seguridad en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores. La información que proporcione será manejada de manera confidencial.

INSTRUCCIONES:

A continuación se le presenta una serie de cuestionamientos los cuales deberá calificar según su percepción, con una X en la casilla que usted considere.

Ítems	Excelente	Buena	Regular	Necesita mejorar
1. ¿Cómo considera las políticas que tiene la empresa sobre seguridad?				
2. ¿El mobiliario y equipo proporcionado por la empresa es el adecuado para el tipo de trabajo que realiza?				
3. ¿Cómo considera el equipo de protección que le brinda la empresa, para realizar su trabajo?				
4. ¿Cómo considera la iluminación que posee en su puesto de trabajo?				
5. ¿Cómo considera la ventilación de las instalaciones de su trabajo?				
6. ¿Cómo considera la información que se brinda dentro de la empresa sobre seguridad?				
7. ¿Cómo considera las medidas de seguridad establecidas por la empresa?				

8. ¿Cómo considera las señalizaciones de emergencia dentro de la empresa?				
9. ¿Cómo considera las capacitaciones que recibe sobre seguridad?				
10. ¿Cómo considera las medidas de prevención de accidentes laborales?				

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Anexo 3

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre de la persona a evaluar: _____

Puesto: _____ Departamento _____

Nombre de la persona que evalúa: _____

INSTRUCCIONES: El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño del personal a su cargo, la misma cuenta con una serie de preguntas que se le solicita conteste de forma objetiva, para tal efecto encontrará 4 diferentes estimaciones.

ESTIMACIONES:

Siempre: Los resultados exceden todo el tiempo los estándares del puesto.

Casi siempre: Los resultados satisfacen las expectativas y estándares del puesto.

A veces: Los resultados eventualmente no satisfacen los estándares del puesto.

Nunca: Los resultados no satisfacen en ninguna ocasión los estándares del puesto.

Asistencia y puntualidad

	Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada				
Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores				
Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se le establecieron				

Trabajo en equipo

	Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo				
Antepone el beneficio de grupo al individual				
Manifiesta identificación con su grupo de trabajo				
Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento				
Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				

Productividad

	Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa				
Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas				
Entrega su trabajo según la calendarización establecida				
Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante				
Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados				

Respeto y responsabilidad

	Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato				
Cumple con las políticas internas del departamento				
Demuestra conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros				
Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa				
Cumple con los horarios de trabajo establecidos				

Calidad en el trabajo

	Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la empresa				
La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria				
Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido				
Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo				
Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones				

Trabajo bajo presión

	Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente				
Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con el				
Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.				
Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo				
Sus emociones las sabe controlar al momento de tener mucho trabajo.				

Seguridad laboral

	Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa				
Utiliza el equipo de seguridad acorde a sus funciones				
Al momento de observar alguna condición insegura en el área de trabajo, lo dice a sus superiores				
A tenido algún accidente dentro de la empresa				
A tenido actos inseguros en el trabajo que realiza				