



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE  
SEGURIDAD, TRATAMIENTO Y ADMINISTRATIVO DEL  
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE MUJERES,  
CHORRILLOS – 2019

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND JOB  
PERFORMANCE OF SECURITY, TREATMENT AND  
ADMINISTRATIVE STAFF OF THE WOMEN'S  
PENITENTIARY ESTABLISHMENT, CHORRILLOS – 2019

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTOR  
INGRID LOURDES RUTH CHUQUIJA ARREDONDO  
BOLIVAR

ASESOR  
GIANINA SOLEDAD FARRO PEÑA

LIMA - PERÚ  
2021



## **JURADO**

Presidente: Mg. Margarita Alayo Sarmiento  
Vocal: Mg. Zulema Ines Silva Mathews  
Secretario: Mg. Hugo Rolando Campos Coronel

Fecha de Sustentación: 23 de diciembre de 2021

Calificación: Aprobado

**ASESOR DE TESIS**

**ASESOR**

Mg. Gianina Soledad Farro Peña

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0002-8952-6898

## **DEDICATORIA**

A Dios y a María Auxiliadora, quienes me guían, permitiéndome crecer y bendiciéndome día a día.

A mi familia, por estar siempre presente, brindándome su amor y palabras de aliento en los momentos más difíciles, que han sido incentivos en mi vida.

A mi asesora, de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, quien con sus conocimientos y apoyo supo guiarme para el desarrollo de la tesis desde el inicio hasta su culminación.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestro Creador, por concederme la gracia de la vida y colmarme de ánimo para vencer cada dificultad que se me ha presentado.

A mis padres y a mi hermana quienes me apoyaron en la realización de la tesis desde el principio hasta el final.

A mis hijos: Iker e Ivana, de quienes recibo amor y son mi motivación para seguir adelante.

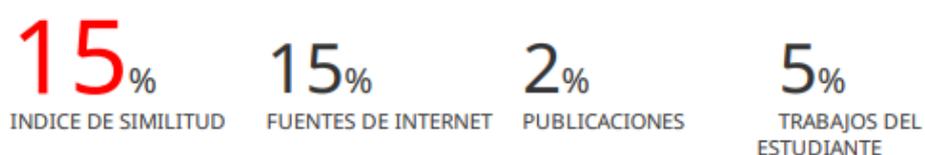
## **DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

El presente trabajo es inédito y no es el producto de un trabajo de la participación con otros, salvo cuando está referido. No ha sido remitido ni sometido a evaluación para alcanzar otro grado o diploma que no sea el presente.

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

### FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD, TRATAMIENTO Y ADMINISTRATIVO DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE MUJERES, CHORRILLOS - 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.uti.edu.ec">repositorio.uti.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.unab.cl">repositorio.unab.cl</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://iris.paho.org">iris.paho.org</a> Fuente de Internet	<1%

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
I. Introducción	1
II. Objetivos	8
III. Materiales y Métodos	9
IV. Resultados	15
V. Discusión	17
VI. Conclusiones	23
VII. Referencias Bibliográficas	24
VIII. Tablas y gráficos	29
Anexos	

## RESUMEN

Los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral son dimensiones que precisan por un lado la exposición de los trabajadores frente a un entorno de tensión y presión constantes; y por otro lado las características de su dinámica de trabajo de cuyo equilibrio depende el estado de salud, bienestar y las relaciones interpersonales. **Objetivo:** Identificar los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal de seguridad, tratamiento y administrativo de un Establecimiento Penitenciario. **Métodos y materiales:** Estudio de tipo descriptivo, corte transversal y diseño cuantitativo. La población estuvo conformada por 120 trabajadores y como criterio de inclusión se consideró a los trabajadores nombrados y que aceptaron voluntariamente participar del estudio; con un tamaño muestral de 88 trabajadores distribuidos: 60 seguridad, 16 tratamiento y 12 administración. La técnica empleada para la recolección de datos fue la entrevista y se aplicaron el instrumento SUSESO/ISTAS 21 para describir los Factores de Riesgos Psicosociales y el Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral de Montoya CA. 2009. **Resultados:** El personal de seguridad, tratamiento y administrativo del Establecimiento Penitenciario de Mujeres presentan factores de riesgo psicosociales a un nivel de riesgo medio, así como su desempeño laboral alcanzó un nivel medio. **Conclusión:** Los trabajadores del Establecimiento Penitenciario, presentaron en los factores de riesgo psicosocial con mayor relevancia, los de Doble presencia, Compensaciones, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, mientras que en el desempeño laboral fueron las más afectadas, las dimensiones de la Calidad y Trabajo en equipo. **Palabras claves:** Factor psicosocial, Desempeño laboral, Enfermería penitenciaria (DeCS)

## ABSTRACT

Psychosocial risk factors and job performance are variables that require, on the one hand, the exposure of workers to an environment of constant tension and pressure; and on the other hand the characteristics of their work dynamics on whose balance depends the state of health, well-being and interpersonal relationships. **Objective:** To identify the psychosocial risk factors and the job performance of the security, treatment and administrative staff of the Women's Penitentiary Establishment. **Methods and Materials:** Study is descriptive, cross-sectional and quantitative design. The population is made up of 120 employees and the inclusion criteria were workers named and who voluntarily agreed to participate in the study; with a sample size of 88 distributed workers: 60 security, 16 treatment and 12 administration. The technique used for data collection was the interview and the SUSESO / ISTAS 21 instrument was applied to describe the Psychosocial Risk Factors and the Montoya CA Work Performance Evaluation Questionnaire 2009. **Results:** The security, treatment and administrative personnel of the Women's Penitentiary Establishment present psychosocial risk factors at a medium risk level as well as their work performance reached a medium level. **Conclusion:** The employees present a medium level of risk in relation to psychosocial risk factors due to the fact that the double presence dimension is mostly affected, where the concern to fulfill the responsibilities of the home affects work responsibilities. In the same way, they present a medium level of job performance because the dimensions of quality and teamwork are the most affected.

**Keywords:** Psychosocial factor, Job performance, Penitentiary nursing (DeCS)

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Instituto Nacional Penitenciario (INPE) es el organismo público rector y gestor del Sistema Penitenciario Nacional, que tiene trabajadores preparados, con virtudes y comprometidos con su trabajo y la resocialización de los(as) personas privadas de la libertad. Su propósito es ser un organismo con reconocimiento, competente y capaz de reincorporar positivamente al preso en la nación, colaborando con el crecimiento del Estado y de la paz social. (1)

A nivel nacional existen 69 establecimientos penitenciarios habilitados y activados que se encuentran organizados y dirigidos por un equipo constituido de la siguiente manera: director del Centro Penitenciario, Personal Administrativo, Personal de Seguridad y Personal de Tratamiento, cada uno de ellos es responsable de la custodia, seguridad y resocialización de hombres y mujeres privados de su libertad.

El Personal Administrativo está integrado por funcionarios que trabajan en oficinas ubicadas en el interior de cada penal y están en contacto directo con los internos, ellos tienen como responsabilidad la gestión de los recursos humanos, materiales, logísticos y financieros del establecimiento; laboran de lunes a viernes. El Personal de Seguridad proporciona las condiciones óptimas de protección, desempeñándose con un alto nivel de preparación integral y tecnológica. La labor que desarrollan se basa en reglamentos contruidos con principios éticos, trazados por un personal experto en manejo de control de contingencias y peligros en los establecimientos penitenciarios; de esta forma contribuyendo con la seguridad ciudadana. Finalmente el Personal de tratamiento lo conforman profesionales de las ciencias

de la salud, como psicólogos, obstetras, abogados, profesores, trabajadores sociales, médicos y técnicos de enfermería, con amplia experiencia y formación para la atención de personas vulneradas por sus propias decisiones delictivas a las cuales se encuentra expuesta a nuestra sociedad; por ello cada día brindan consultas para mantener o mejorar el estado de salud físico y mental así como para orientarlos a llevar sus proceso legales durante el tiempo que dura su condena. Además, establecen vínculos seguros con la familia, desarrollo de talleres ocupacionales que les permitan a su salida realizar actividades laborales como mejores ciudadanos. También laboran de lunes a viernes, formulan y proponen reglamentos, esquemas y proyectos para la realización de labores de ayuda social, legal, psicológica y de campañas de salud, así como de trabajo y educación en el establecimiento, y tienen un trato directo con los internos(as) y en los penales de mujeres también atienden a sus hijos menores de tres años que con un permiso especial viven con ellas. (1,2)

Como parte de la revisión bibliográfica, se evidencia que de acuerdo a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, se define como Agentes Penitenciarios a los trabajadores a cargo de la seguridad de los penales, refiriendo que entre las personas privados de su libertad que deben atender, también se encuentran con padecimientos de enfermedades mentales, con problemas de dependencia física, muchas veces provenientes de sectores socialmente marginados, violentos y con altas intenciones de fuga. (4)

Por su parte, en una encuesta de salud laboral llevada a cabo en Chile, se revela que los funcionarios o administrativos, refieren una satisfacción laboral moderada a alta, vinculado a su nivel educativo con lo cual les permite enfrentar los estresores

propios de una dinámica laboral hostil. Sobre el sistema de recompensa o reconocimiento económico como la equidad laboral aparecen con las puntuaciones más bajas. (5)

En tanto, uno de los dilemas fundamentales del Sistema Penitenciario Peruano es el hacinamiento de internos en relación a la capacidad de albergue y esto genera una sobrecarga de trabajo para el personal vulnerando su bienestar psicológico y físico (6) y esto se logró evidenciar en el Informe Penitenciario del INPE 2018 que ha registrado un incremento de la población en un 6%. (7)

Según el Resumen Ejecutivo de la Defensoría del Pueblo, informa que, a nivel nacional, los trabajadores penitenciarios destinados a la seguridad fue de solo 2779, en relación al personal de salud, trabajan 63 médicos generales y 1 médico especialista (psiquiatra). La Sub-Dirección de Salud Penitenciaria para el año 2017, reporto un total de 458 trabajadores para el sector salud. (8)

De acuerdo con la OIT (Organización Internacional del Trabajo) los factores de riesgo psicosociales son características específicas de los requisitos laborales de los trabajadores que originan afectación en su salud, en primer momento parecieran ser imperceptibles, puesto que no existe cultura ocupacional preventiva dentro de los centros laborales (10). A nivel nacional no se tiene conocimiento exacto de cuál es el nivel de padecimiento de los factores de riesgo psicosociales en la población laboral activa, y es preocupante, puesto que este tipo de factores originan resquebrajamiento de la salud del trabajador, puede conllevar a que ocurran diferentes enfermedades o accidentes originadas en el ambiente laboral (11). El marco legal peruano sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo obliga y

responsabiliza al empleador para que evidencie los factores de riesgo a los que se encontrarían expuestos sus trabajadores con la finalidad de generar acciones de prevención (12). Los factores de riesgo psicosociales representan un conflicto de salud pública que debe ser abordado de manera prioritaria, con el objetivo de proteger y preservar el bienestar de los trabajadores, y lograr que puedan desempeñarse de forma óptima en su centro de labores, sin hacer peligrar su salud. (13)

Los factores de riesgo psicosociales son cinco; exigencias psicológicas en el trabajo, por medio de las cuales se tiene que realizar la labores con premura, sin manifestación de ningún sentimiento, y con la toma de decisiones sin pensar a profundidad; trabajo activo y desarrollo de habilidades, que se observa en el momento que no se goza de autonomía para realizar las labores; apoyo social en la empresa, que esta vinculado con la realización de una labor aislada del resto del equipo y sin su respaldo, omitiendo cuáles son las funciones específicas del trabajador y los tiempos de cumplimiento de las mismas; las compensaciones, que guarda relación directa con el pago de sueldo y derechos laborales, que sería incumplido, sumándole la falta de seguridad en el tipo de contratación laboral, tratos no apropiados, y diversos cambios en las recompensas a recibir que generan malestar en el trabajador; y finalmente, la doble presencia, que guarda relación con el cumplimiento de obligaciones laborales y domesticas de los trabajadores, ese cumplimiento doble conlleva a que la persona tenga más preocupación. (11)

Cada uno de los factores psicosociales de riesgo mencionados, fueron evaluados en la población del estudio, para identificar cuáles de ellos se encuentran presentes en

el personal de seguridad, tratamiento y administrativo del Establecimiento Penitenciario de Mujeres Chorrillos.

Sobre el desempeño laboral se puede establecer que, el éxito de una institución o empresa, guarda directa relación con el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores, y este desempeño debe ser medido por medio de una estrategia administrativa, o proceso de retroalimentación llamado evaluación del desempeño, que medirá el desarrollo de las actividades y de las funciones del personal. En toda organización, una vez seleccionados los recursos humanos, ellos deben de reconocer cuales son los objetivos, la política y la filosofía de la institución a la que se pertenecerán, para lograr orientarse y dar cabal cumplimiento a sus funciones, y lograr un desempeño laboral óptimo (14). La evaluación del desempeño constituye una técnica indispensable en la dirección administrativa de toda organización, sea pública o privada, puesto que otorga (al empleador) una medida de seguimiento al compromiso que el trabajador tiene sobre su empleo. (15)

Las dimensiones del desempeño laboral son: la orientación de resultados que obedece al hecho de que el trabajador concluye su labor de forma oportuna, realiza las tareas que le son encargadas, y el volumen de la actividad que realiza debe ser proporcional a sus horas de trabajo; la calidad, que obedece a los errores que comete el trabajador en la actividad realizada, la utilización de los recursos (racionalidad), si requiere o no supervisión para realizar su trabajo, el nivel de profesionalismo con la que se desempeña, el trato que muestra frente a los que adquieren el bien o servicio; las relaciones interpersonales que obedece a la forma en que se relaciona con sus jefes y compañeros así como su forma de evitar conflictos entre sus

compañeros de trabajo, y el nivel de orientación que brinda a las personas que adquieren el bien o servicio; trabajo en equipo que obedece al nivel del trabajador de complementarse con el resto de compañeros y cuanto se identifica con la labor a realizar; y finalmente la organización, que obedece a la forma en que el trabajador realiza la planificación de sus labores, y como toma en cuenta cada indicador de la gestión que llevará a cabo, siempre estando al tanto de la realización de los objetivos de lugar donde se desempeña. (16)

Tomando en cuenta la complejidad de la actividad laboral dentro de un establecimiento penitenciario, la presente investigación tiene como finalidad determinar cuáles son las condiciones laborales en las que desarrollan su trabajo el personal administrativo, de seguridad y de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Mujeres Chorrillos, considerando los factores de riesgo psicosociales y su desempeño laboral.

El Establecimiento Penitenciario de Mujeres Chorrillos al igual que todos los penales del país, se encuentra destinado para la reclusión de personas sujetas a arresto, a prisión provisional o a una privación de la libertad con tiempo de condena. En los penales se les orienta en distintas actividades de tratamiento centradas en su reinserción social, con talleres de trabajo como: cosmetología, trabajos en cuero, gastronomía, confecciones, lavandería, tejidos a máquina, telares, zapatería entre otros. En este penal se cuenta con una cuna-jardín donde se encuentran los hijos (niños menores de 3 años) que habitan con sus mamás privadas de su libertad (2,3). La población de mujeres que se encuentra recluida en este establecimiento

penitenciario viene siendo atendida por el Programa Vidas Color Sol de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Como investigadora y miembro del citado programa, se identificó la importante labor realizada por los trabajadores administrativos, de tratamiento y de seguridad con quienes el equipo de Vidas Color Sol mantiene estrecha relación de trabajo en cada visita realizada al penal. Son los trabajadores, los actores sociales del escenario laboral penitenciario, responsables directos de gestionar, organizar, ejecutar y evaluar diariamente la dinámica de trabajo en una interacción constantes entre ellos como equipo, así como con las mujeres recluidas, las familias, proveedores y otros visitantes autorizados para ingresar.

## **II. OBJETIVOS**

### **Objetivo general:**

Identificar los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal de seguridad, tratamiento y administrativo de un Establecimiento penitenciario.

### **Objetivos específicos:**

1. Establecer los factores de riesgo psicosociales del personal de seguridad, tratamiento y administrativo de un Establecimiento penitenciario relacionado a las exigencias psicológicas, apoyo social en la empresa, compensaciones, doble presencia, trabajo activo y desarrollo de habilidades.
2. Establecer el desempeño laboral del personal de seguridad, tratamiento y administrativo de un establecimiento penitenciario relacionado a la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 1. Tipos de investigación:

El diseño del estudio es cuantitativo debido a que se utilizó instrumentos de medición para ambas variables.

De tipo descriptivo porque incluye un grupo de estudio donde se mencionó las características, comportamientos, situaciones, actitudes de una población y narra las variables de interés en el grupo seleccionado.

De corte transversal, dado que se obtuvo los datos de la población en un tiempo específico.

#### 2. Área de Investigación:

La investigación se realizó en el Establecimiento Penitenciario de Chorrillos Mujeres Comunes ubicado en Av. Defensores Del Morro N° 1046 Z.I. – Chorrillos.

#### 3. Población:

La población de estudio estuvo integrada por 120 trabajadores que se desempeñan en las 3 distintas áreas del establecimiento: 70 de seguridad, 30 de tratamiento y 20 de administración (2). La muestra estuvo constituida con los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

##### - Criterios de Inclusión:

Trabajadores del área de seguridad, tratamiento y administración que laboren en el Establecimiento Penitenciario de Mujeres Chorrillos que se encuentran en calidad de nombrados y que acepten de manera voluntaria participar en la investigación.

- Criterios de Exclusión:

Trabajadores del área de seguridad, tratamiento y administración, con licencia, descanso médico, vacaciones y que sean contratados.

Debe tomarse en cuenta también las especificaciones del instrumento aplicado conocido como SUSESO ISTAS 21 (versión breve), que recomienda trabajar con la mayor cantidad de trabajadores de la población total de una institución, y para considerar una respuesta representativa se debe alcanzar a un 60% del total de los trabajadores, y será mejor mientras más cercana este la aplicación del instrumento al 100% de los mismos.

#### 4. Muestra:

La población fue sometida al cálculo de frecuencia esperada para obtener la muestra siendo el resultado el 70%, con un margen de error máximo tolerable de 5% (valores por defecto según el diseño y clousters). En tal sentido, se obtuvieron diferentes resultados para cada nivel de confiabilidad (NC), en el presente estudio, el NC es de 95%.

Al aplicar la formula se obtuvo:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2} = \frac{1.96^2 \cdot 0.70 \cdot 0.30}{0.05^2} = 322.7$$

$$nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{322.7}{1 + \frac{322.7}{120}} = 87.7$$

n = 88 trabajadores

De los 88 trabajadores, 60 correspondieron al área de seguridad, 16 de tratamiento y 12 de administración.

#### Operacionalización de las variables (Anexo 1)

- Factores de Riesgo Psicosociales
- Desempeño Laboral

#### 5. Procedimiento de Recopilación de Datos:

Se aplicó dos cuestionarios para realizar la recolección de la data, para medir factores de riesgo psicosociales se utilizó el instrumento SUSESO/ISTAS21 (versión breve), y para medir el desempeño laboral se utilizó un cuestionario generado por Montoya, D. (6) en su trabajo de investigación en el año 2016. Ambos instrumentos fueron sometidos a la prueba de expertos, considerando a 10 profesionales entre enfermeros, médicos y psicólogos, con experiencia en el quehacer penitenciario a nivel nacional y la salud ocupacional, quienes examinaron detenidamente cada uno de los elementos, externando sus observaciones y recomendaciones, las cuales fueron tomadas en cuenta para realizar las correcciones correspondientes y proceder a validar el contenido, el criterio y la estructura. Para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios, se empleó el estadístico KR 20 de Kuder Richardson, obteniendo un valor de 0,752 para el instrumento de factores de riesgo psicosociales y de 0,756 para el instrumento de desempeño laboral. En ambos casos, el resultado es superior a 0,7.

Sobre el instrumento SUSESO/ISTAS21, se aplicó el cuestionario breve que posee 20 ítems y mide 5 dimensiones: Exigencias psicológicas, Apoyo social en la empresa, Compensaciones, Doble presencia, Trabajo activo y desarrollo de habilidades; las respuestas a las interrogantes están graduadas en la escala Likert con calificación de 0 a 4, siendo de mayor riesgo el de mayor puntuación. (17)

Este instrumento fue utilizado en la investigación “Hacia la validación del SUSESO ISTAS 21 versión breve en trabajadores de hospitales públicos” (2019) por Mendoza y colaboradores (18), en Chile, el documento se validó y estandarizó obteniendo un instrumento válido, fiable y estandarizado, además se evidenció que sus cualidades psicométricas fueron idóneas para la medición que se requería.

Este instrumento también fue utilizado en investigaciones nacionales, como por ejemplo en la investigación de Camones y colaboradores (19) que tomaron en consideración la misma validación y confiabilidad de la presente investigación; de igual forma, en la investigación de Pérez (20), que compartió el criterio de validez con la presente investigación, y obtuvo como índice de confiabilidad el siguiente = 0,687.

El cuestionario obtenido de Montoya (6), sobre el desempeño laboral, fue usado en el año 2016, en Lima – Perú, y contó con 21 ítems y 6 dimensiones: Orientación a los resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo y Organización. Con preguntas de diseño Likert en cinco opciones (desde 1 muy bajo hasta 5 muy alto). Su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, obtuvo como índice:  $\alpha=0.861$ , por lo tanto, siendo muy alta para la escala de medición.

Los datos se recolectaron de la siguiente forma:

- 1) La investigadora coordinó y solicitó a las autoridades del INPE, los permisos para el ingreso al penal los días viernes de 9am a 2pm y la autorización para trabajar con el personal de las áreas de tratamiento, seguridad y administración.
- 2) Posterior a las autorizaciones, la investigadora explica los riesgos y beneficios de participar en la investigación a cada trabajador antes de la entrevista y que acepta voluntariamente participar. Luego procedían a firmar el consentimiento informado para adultos.
- 3) Cada viernes la investigadora y asesora pasaron por todos los controles establecidos por el personal de seguridad del INPE.
- 4) El EP asignaba un ambiente de acuerdo a la disponibilidad del día y se habilitaba con mesas y sillas para las entrevistas a cada trabajador y de manera individual se aplicaron los dos cuestionarios, los cuales tomaban un tiempo aproximado de 30 minutos.
- 5) Cada trabajador asistía al ambiente asignado de acuerdo a su disponibilidad y permisos otorgados por su jefe inmediato superior.
- 6) Al terminar la recolección de datos, la investigadora aplica dos sesiones educativas sobre: La tolerancia como una herramienta para un buen desempeño laboral y Manejo y prevención del Estrés Laboral.
- 7) Luego los trabajadores recibieron una atención desde el Programa Armonía del Ser que incluía masaje facial, masaje corporal, toma de funciones vitales: presión arterial, peso, talla, para calcular su IMC.

6. Procesamiento y análisis:

Para el procesamiento de los resultados la investigadora revisó que cada instrumento se encuentre completo y se utilizó el programa de Microsoft Excel Office.

La valoración de la puntuación de la variable Factores de Riesgo Psicosociales se recabó con los puntos obtenidos. La sumatoria del puntaje total equivale a la puntuación de las dimensiones mayores. Esta puntuación hace posible hallar el número de trabajadores ubicados en los diferentes niveles de riesgo sean bajo, medio o alto, empleando los límites establecidos (Anexo 4).

En el caso de la variable Desempeño Laboral, se calculó en base a la escala de estatinos los puntos de corte para los niveles bajo, medio y alto.

Se realizará un cálculo de la cantidad de empleados que se encuentren en riesgo con el puntaje que se obtenga, utilizando los límites establecidos (Anexo 5).

Finalmente, para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva por tratarse de un estudio de nivel descriptivo, expresando los resultados en tablas de distribución de frecuencia simple y gráficos de barras.

7. Con los resultados obtenidos no se realizarán publicaciones, estos datos se entregarán a las autoridades, de manera global y en porcentajes.

#### IV. RESULTADOS

En la **tabla 1** se demuestra la diferencia entre el número de trabajadores que participaron del presente estudio, siendo los trabajadores del área de seguridad quienes conformaron el 52.8% (n=60) del total de los tipos de trabajadores enrolados, seguido de los trabajadores del área de Tratamiento con un 14.08% (n=16) y del área Administrativa con un 10.56% (n=12).

En su mayoría, los participantes han presentado niveles medios de riesgo psicosociales siendo el área Administrativa quienes alcanzaron hasta un 75% de riesgo psicosocial, seguida por el área de Seguridad y Tratamiento con un 65% y 63% respectivamente. Esto nos alerta la magnitud de impacto psicologico que pueda estar relacionada al desempeño laboral (lo cual se podrá reconocer al evaluar las dimensiones y niveles obtenidos en las siguientes tablas).

Mientras que los niveles pertenecientes al desempeño laboral, donde se evaluaron los niveles alcanzados para cada tipo de personal, en comparación con los riesgos psicosociales donde los participantes alcanzaron los niveles medios, aquí se demuestra que el desempeño laboral presenta una distribución diferente pese a mantenerse en el mismo rango medio de Desempeño Laboral. Así por ejemplo, la posición de tales niveles ha cambiado entre las áreas laborales siendo la mayor porcentaje de un desempeño laboral medio el personal de Seguridad (88%) seguido del personal de Tratamiento (75%) y, finalmente, el área Administrativa (58%).

Los niveles presentados en esta tabla 1 fueron calculados a partir de la sumatoria de los tres tipos de trabajadores (n=88).

**En la tabla 2** se compara las dimensiones pertenecientes a riesgos psicosociales con cada uno de los tipos de trabajadores, de modo que se evidencia una relación respecto al nivel de riesgo adoptado en las diferentes áreas de trabajo. Dentro de dichas dimensiones tenemos que el Trabajo activo y Desarrollo de habilidades, junto con Compensaciones, presentan no solo los riesgos más altos entre los tres tipos de trabajadores (con énfasis entre los trabajadores de Seguridad), sino también tales comparaciones son estadísticamente significativas obteniendo en ambos casos un valor de  $p < 0.05$ , basado en una prueba de hipótesis de Chi<sup>2</sup>.

**En la tabla 3** respecto a las dimensiones propias de Desempeño Laboral comparadas por cada tipo de trabajadores, se evidencia que al menos una dimensión perteneciente a Orientación de Resultados presenta una relación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), comparando los tres tipos de trabajadores, donde resultaron tener niveles bajos en dicha dimensión; sin embargo la dimensión referida como Organización también presenta altos porcentajes en niveles bajos para cada tipo de trabajador obteniendo el Administrativo 41.6%, el de Seguridad 51.67% y el de Tratamiento 62.50%, aunque esta relación no es estadísticamente significativa como el resto de las demás dimensiones.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, el objetivo general consistió en determinar los niveles de riesgo psicosociales y el desempeño laboral entre los trabajadores encuestados del área Administrativa, Seguridad y Tratamiento de un centro penitenciario de mujeres, donde se pudo evidenciar como impactan el factor psicosocial sobre la forma de trabajo que desempeñan diferentes tipos de funciones.

En este caso, los resultados del actual estudio reflejan que existen niveles medios encontrados entre las dimensiones del riesgo psicosocial, cuya distribución no sería la misma para cada tipo de trabajador encuestado, ya que el de mayor riesgo psicosocial recae en el área Administrativa (75%) y seguida por los del área de Seguridad (65%). Teniendo en consideración que la dimensión Compensación sería la de mayor importancia no solo por los niveles altos de riesgo psicosocial evidenciados entre los trabajadores, sino además por presentar la única comparación entre las diferentes áreas laborales que si presentan diferencias estadísticamente significativas (valores de  $p < 0.05$ , en las pruebas de hipótesis realizadas).

Aunque es necesario precisar la limitada evidencia científica hallada sobre la relación de riesgos psicosociales en nuestro país, se destaca el comprender las bases del estrés como principal mediador que se describe en los modelos de riesgo psicosocial que soporta la teoría de las dimensiones estudiadas en tres diferentes tipos de trabajadores, según el manual que explica la metodología de medición y modificación sobre los factores de riesgo psicosocial laboral, indica que estos riesgos al estar presentes en el centro laboral podrían desencadenar daños somáticos o psicológicos en el trabajador (MANUAL SUSESO). Así los expertos señalan que:

“Existe evidencia consistente de que las exigencias laborales excesivas, el bajo nivel de control de la tarea por el trabajador, las altas exigencias emocionales y el desbalance esfuerzo/ recompensa son factores de riesgo para problemas de salud tanto somática como mental, lo que lleva a gastos mayores de los presupuestados de salud dedicados al tratamiento médico de estas condiciones” (SUSESOS).

En el presente estudio, se ha podido identificar que la dimensión Compensación como una de las dimensiones con mayor prevalencia de riesgo alto entre los trabajadores que respondieron al presente cuestionario. Encontrando valores altos en el área Administrativa, Seguridad y Tratamiento de 75%, 95% y 87.50, respectivamente, siendo tales diferencias estadísticamente significativas ( $p=0.028$ ), demostrando así la relación que cumple la falta de recompensas entre los trabajadores del Establecimiento penitenciario de Mujeres sobre su desempeño laboral, por la falta de motivación por su centro de trabajo.

Siendo el ambiente donde laboran (centro penitenciario) es una amenaza para su integridad al estar en un ambiente latente al riesgo de conflictos y presiones, no existiendo una gratitud y/o respaldo por parte de los jefes y colegas hacia el esfuerzo del personal, muchas de las cuales influyen psicosocialmente en estos trabajadores, por lo cual se necesita compensar al personal sea debidamente capacitado y/o motivado para que cumpla con su labor dentro del penal (30).

Los presentes hallazgos encontrados en esta tesis guardan relación con la investigación de Sanabria y colaboradores (21) donde determina que existen factores de riesgo psicosociales en el establecimiento penitenciario de

Bucaramanga a un nivel medio a alto, evaluado a través de las mismas dimensiones utilizadas en la presente investigación.

Según la OIT establece que los factores de riesgo psicosociales constituyen rasgos distintivos en las condiciones laborales de los trabajadores que originan afectaciones en su salud (10), del mismo modo, el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 de la Superintendencia de Seguridad Social, indica que los empleados que presentan un nivel de riesgo medio o alto podrían tener mayor probabilidad de padecer problemas de salud, tener menor vitalidad, así como síntomas cognitivos y somáticos debido al estrés (17).

Siguiendo con el objetivo propuesto en el presente estudio, se identifica que uno de las cinco dimensiones con altos niveles de riesgo entre los tipos de trabajadores sería la dimensión: Exigencia Psicológicas. Según el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, indica que para cada dimensión el valor debe superar el 50% para que sean considerados en un nivel de riesgo alto (color rojo), por lo cual esta dimensión se ubica entre las prevalencias altas teniendo: el área Administrativa (75%), Seguridad (68%) y Tratamiento (50%), aunque que dichas diferencias no sean estadísticamente significativas ( $p=0.283$ ).

Por otra parte, los niveles de riesgo psicosocial para las dimensiones de trabajo activo y desarrollo de habilidades se pudo identificar una alta prevalencia en el riesgo alto en el personal de Seguridad (88.33%) y Tratamiento (81.25%). Entre los 88 trabajadores del Establecimiento penitenciario de Mujeres, se demuestra que tales diferencias si son estadísticamente significativas ( $p=0.031$ ), lo cual podríamos

relacionar al menos dos factores de riesgo psicosocial para las áreas laborales de estudio, advirtiéndonos de la condición de estos trabajadores.

Asimismo, se reconoce que las dimensiones del riesgo psicosocial estarían asociadas de forma inversa a los niveles de desempeño laboral. Esto último es posible, si consideramos que los efectos de los niveles altos de riesgos psicosociales influirían a la reducción de los niveles de desempeño laboral, sea en cualquier tipo de área laboral desempeñada.

Cabe precisar que la base teórica del desempeño laboral en realidad se rige bajo una concepción de la Teoría de la Equidad aplicada al centro laboral, es decir, el aporte de los empleados que tienen hacia sus espacios de trabajo para obrar de forma eficiente y respetuosa, la cual se espera sea recíproca de modo alguno permita motivar al empleado cumpla adecuadamente sus funciones y no crear climas de trabajo incómodos. Tal como lo indica Ochoa que *“el rol que juega la equidad en la motivación, los colaboradores comparan lo que aportan a sus empleos con lo que obtienen de ellos en relación con los de otras personas. Percibimos lo que obtenemos de un trabajo en relación con lo que aportamos después comparamos nuestra razón insumo-producto con la de otros que ni importan”*.

De las dimensiones con mayor prevalencia entre los niveles bajos de desempeño laboral estas fueron identificadas como: Organización, Iniciativa y Orientación de Resultados mientras que dimensiones como Relaciones interpersonales, Calidad y Trabajo en equipo tienen una tendencia en la prevalencia de niveles medios a altos. Esto podría suponer posibles relaciones interpersonales de camaradería entre los trabajadores, pese a las condiciones laborales inadecuadas (31). Y por otra parte,

sobre el personal de Seguridad fueron quienes menos alcanzaron un nivel alto de desempeño laboral (8%), lo cual revela una falta de compromiso a su propia institución, siendo pieza clave por tratarse de un centro penitenciario, pues supondría una inconformidad con el clima laboral (23).

En el caso de las dimensiones con tendencia a niveles de medio a bajo se puede rescatar que solo la Orientación de resultados presenta niveles bajos para cada área laboral como: Administrativo, Seguridad y Tratamiento los cuales representan el 50%, 33.33% y 6.25% respectivamente.

Si bien, otras dimensiones como Organización revelaron una mayor prevalencia de niveles bajos entre los trabajadores administrativo (41.67%), seguridad (51.67%) y tratamiento (62.50%), aunque estas diferencias no son estadísticamente significativas ( $p=0.282$ ), mientras que en la dimensión de Orientación de Resultados si se evidenció diferencias significativas entre los tipos de trabajadores evaluados según sus niveles de desempeño laboral ( $p=0.020$ ).

Un ejemplo es el estudio de Pérez (24), donde analizó las Condiciones Laborales De Los Trabajadores De La Cárcel Las Mercedes De Montería en Argentina, así la realidad en la que laboran los trabajadores de la cárcel se observa que el 57.5% no está conforme con sus condiciones de trabajo, lo cual conlleva a escenarios que perturba el desempeño laboral. Del mismo modo, la investigación de Malpartida (25), determino que el desempeño laboral de los agentes penitenciarios en el establecimiento penal de Pucallpa reportó niveles bajos en cuanto a su desempeño, razón por la que afecta la orientación de sus resultados lo que coincide con el hallazgo del presente estudio.

Asimismo, un estudio peruano realizado por Castañeda (26) fue llevado a cabo en la población de trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Chíncha, donde observó que un 63.4% de los empleados piensan que no conserva una actitud positiva ante las variaciones que se producen en la institución perjudicando el desempeño de sus labores.

Por otra parte, la dimensión Iniciativa de desempeño laboral presenta niveles que tienden de moderado a bajo, probablemente los trabajadores del Penal no se muestran asequibles al cambio debido a que están acostumbrados a la rutina del trabajo y no siempre presentan gran capacidad para resolver problemas.

La dimensión de Organización es la que presenta mayor prevalencia en los niveles bajos entre las áreas laborales como administrativo (41.67%), seguridad (51.67%) y tratamiento (62.50%), aunque las diferencias no sean estadísticamente significativas ( $p=0.282$ ), se reconoce que la organización de los trabajadores del Penal no sería la más efectiva en desarrollar las actividades según lo planificado. Lo mismo identificamos en los evaluadores de certificaciones de DIGESA que obtuvieron un nivel bajo (56%) en la dimensión organización donde la capacidad de aconsejar, liderar e influir sobre otros no llega a ser óptima (35).

Ante lo expuesto, nos permite reconocer el impacto que los factores de riesgo psicosocial presentan en el nivel de desempeño laboral independiente del lugar o posición ocupacional que tengan los trabajadores de un centro penitenciario, así proponer un óptimo desempeño basado en una ética institucional, donde según sus bases institucionales debería aspirar toda organización para convertirse en una institución competitiva y eficiente (36).

## VI. CONCLUSIONES

- Se ha identificado niveles medios de riesgo psicosociales y desempeño laboral en el personal Administrativo, Seguridad y Tratamiento de un centro penitenciario de mujeres.
- En la población de trabajadores de un centro penitenciario de mujeres, se demuestra que existe una alta prevalencia entre los niveles altos de riesgo psicosociales para los tres tipos de trabajadores evaluados, siendo las dimensiones con mayor prevalencia y diferencia estadísticamente significativa las de Trabajo Activo y desarrollo de habilidades junto con Compensaciones ambas con un  $p < 0.05$ .
- En la población de trabajadores de un centro penitenciario de mujeres, se demuestra que existe una alta prevalencia entre los niveles bajos de desempeño laboral para los tres tipos de trabajadores evaluados, siendo la dimensión con mayor prevalencia y diferencia estadísticamente significativa la de Orientación a resultados con un  $p < 0.05$ .
- Se declara limitaciones en el estudio, que podrían afectar la validez interna del mismo, estas están relacionadas principalmente al tamaño de muestra que si bien se hizo un muestreo probabilístico calculando el  $n=88$  necesario para el total de trabajadores ( $N=120$ ), no se pudo compensar la falta de distribución equitativa que desde un inicio se evidenciaba con el total de trabajadores.
- Este estudio podría presentar un sesgo de medición al momento de efectuar el llenado de los cuestionarios los cuales pueden ser sesgados desde el interés del investigador y, por otra parte, un potencial sesgo de selección ya que solo se optó por trabajadores nombrados.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional Penitenciario. Portal de transparencia [Internet]. 2020 [cited 2020 Jan 24]. Available from: <https://www.gob.pe/inpe>
2. Instituto Nacional Penitenciario. E. P. Mujeres Chorrillos [Internet]. 2018 [cited 2019 Nov 24]. Available from: <https://www.inpe.gob.pe/region-lima/item/101-e-p-chorrillos-comunes.html>
3. Grupo Wolters Kluwer. Guías Jurídicas [Internet]. 2018 [cited 2019 Nov 24]. Available from: [https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUmJMyNTtbLUouLM\\_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAouGjFTUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUmJMyNTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAouGjFTUAAAA=WKE)
4. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México. Perfil del personal penitenciario en la República Mexicana. 2007;21(4):1134–8. Available from: [https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Pronunciament\\_o\\_20160807.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Pronunciament_o_20160807.pdf)
5. Güilgüiruca R M, Herrera-Bascur J. Salud laboral en un Centro Penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de Recursos Humanos. Rev Esp Sanid Penit [Internet]. 2015;17(1):12–9. Available from: [http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v17n1/03\\_original1.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v17n1/03_original1.pdf)
6. Montoya Meza D. Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos : caso PTS Perú 2015. 2016;(051):0–2. Available from: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
7. Instituto Nacional Penitenciario. INFORME ESTADÍSTICO PENITENCIARIO Elaboración del documento. 2018; Available from: <https://www.inpe.gob.pe/normatividad/estadística/1697-informe-diciembre-2018/file.html>
8. Defensoría del Pueblo. Retos del Sistema Penitenciario Peruano: Un diagnóstico de la realidad de carcelaria de mujeres y varones. Inf Adjuntía N° 006-2018-DP/ADHPD [Internet]. 2018; Available from: [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)
9. Vera Remartínez EJ, Mora Parra LM, González Gómez J a, García Jiménez J, Garcés Pina E, Domínguez Zamorano J a, et al. [Job satisfaction of nursing

- staff in Spanish prisons]. Rev española Sanid Penit [Internet]. 2009;11(3):80–6. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23128474>.
10. OIT. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Género, salud y Segur en el Trab [Internet]. 2013;1:8. Available from: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/-sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/-sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf) [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf) <http://www.ilo.org>.
  11. Llanquecha Cortez HN, Marín Vega JE. Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018 [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Available from: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3572/Factores\\_LlanquechaCortez\\_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  12. Ley de Seguridad Y Salud En El Trabajo N° 29783 [Internet]. Vol. 29783, Ley sobre seguridad social. Perú; 2019. Available from: [http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley\\_29783\\_Ley\\_de\\_Seguridad\\_y\\_Salud\\_en\\_el\\_Trabajo.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley_29783_Ley_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo.pdf)
  13. Moreno Jiménez B, Báez León C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Inst Nac Segur e Hig en el Trab [Internet]. 2010; Available from: <http://goo.gl/ct5xrbZ>
  14. Montoya C. Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. Visión Futur [Internet]. 2009;11(1):0–0. Available from: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082009000100002](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002)
  15. Bossi I. ¿Para Qué dar Feedback? ¿Cómo hacerlo en forma efectiva? 2001;5to:1–5. Available from: [https://ucema.edu.ar/u/jib/Documentos/DT\\_05\\_-\\_El\\_feedback\\_efectivo\\_v2.pdf](https://ucema.edu.ar/u/jib/Documentos/DT_05_-_El_feedback_efectivo_v2.pdf)
  16. Pimentel P. Análisis del desempeño laboral del personal profesional, técnico y auxiliar en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado [Internet]. Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2014. Available from: [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1118/TS\\_PPG\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1118/TS_PPG_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  17. Superintendencia de Seguridad Social. Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21. J Chem Inf Model [Internet]. 2013;53(9):1689–99. Available from: [https://www.suseso.cl/613/articles-481095\\_archivo\\_03.pdf](https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf)

18. Mendoza Llanos R, Moyano Díaz E. Hacia la validación del SUSESISTAS 21 versión breve en trabajadores de hospitales públicos Towards the validation of the SUSESISTAS 21 short version in workers of public hospitals. *Ter Psicológica* 2019 [Internet]. 2019;37:15–23. Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v37n1/0718-4808-terpsicol-37-01-0015.pdf>
19. Camones Vergara LA, Vargas Rimac N, Vilavila Gonzales ED. Riesgo psicosocial en los trabajadores del área de almacén logístico de una empresa, Huachipa, abril 2018 [Internet]. Vol. 53, *Journal of Chemical Information and Modeling*. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. Available from: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3777/Riesgo\\_Camones\\_Vergara\\_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3777/Riesgo_Camones_Vergara_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Perez Carpio JE. Evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017 [Internet]. Repositorio Institucional - UPEU. Universidad Peruana Unión; 2018. Available from: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1438>
21. Gómez Sanabria LI, Rodríguez Romero AM. Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga [Internet]. Universidad Pontificia Bolivariana; 2011. Available from: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1312/digital\\_20494.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1312/digital_20494.pdf?sequence=1)
22. Sánchez Ayllón F. Factores de riesgo psicosociales de los trabajadores del mar en la Región de Murcia [Internet]. Universidad Católica de Murcia; 2016. Available from: <http://repositorio.ucam.edu/jspui/handle/10952/1559>
23. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides Rodríguez A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*. 2020;12(3):385-90.
24. Perez Peña A, Montes Cogollo M. Condiciones Laborales De Los Trabajadores De La Cárcel Las Mercedes De Montería. Universidad de Córdoba; 2016.
25. Malpartida Sánchez Y. Relación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral de los agentes penitenciarios en el establecimiento penal de Pucallpa, Ucayali 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2018. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27056/malpartida\\_sy.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27056/malpartida_sy.pdf?sequence=1)

26. Castañeda Llancare A, Chiclayo Yataco V. Rotación y desempeño laboral en el establecimiento penitenciario de Chíncha, 2017. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2013.
27. Quispez Herrera CM. Desempeño Laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016. 2016;90. Available from: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2594>
28. Palomo Vélez G, Carrasco J, Bastías Á, Méndez MD, Jiménez A. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Heal [Internet]. 2015;37(4–5):301–7. Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307/pt>
29. Chiang Vega M, Gómez Fuentealba N, Sigoña Igor M. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los Trabajadores. 2013;21(2):111-28.
30. Díaz Pincheira FJ, Carrasco Garcés ME, Díaz Pincheira FJ, Carrasco Garcés ME. Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Contaduría y administración. diciembre de 2018;63(4):0-0.
31. Gomez MSH, Maraza AC, Castillo ZJL. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. 15 de septiembre de 2021;12(3):186-94.
32. Norabuena Crisolo R. Motivación y desempeño laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz 2018 [Internet]. Universidad San Pedro; 2018. Available from: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/7765/Tesis\\_58639.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/7765/Tesis_58639.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. García Barreto G, Meléndez Lozano CJ. Propuesta De Mejora Del Proceso De Evaluación Del Desempeño En Edpyme Raíz En La Ciudad De Chiclayo [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. Available from: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/135/1/TL\\_GarciaBarretoGiancarlo\\_MelendezLozanoCristian.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/135/1/TL_GarciaBarretoGiancarlo_MelendezLozanoCristian.pdf)
34. García Tinoco Y, Gómez Hernández C. Diagnóstico del desempeño laboral en el RETAIL de la ciudad de Jaén - 2018 [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2018. Available from:

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4904/GARCÍA TINOCO %26 GOMEZ HERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4904/GARCÍA_TINOCO%26_GOMEZ_HERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

35. Aguirre Leandro H, Carrillo Manuel A. Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca (Tesis de Maestría) [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. Universidad César Vallejo; 2018. Available from: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32595>
36. Palomino Sánchez S. Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2017. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino \\_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Ruiz C JK, Silva V NG, Vanga A MG. Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Revista Venezolana de Gerencia. septiembre de 2008;13(43):417-41.

## VIII. TABLAS Y GRÁFICOS

**Tabla 1.** Factores de Riesgo Psicosociales y Desempeño Laboral del personal de seguridad, tratamiento y administrativo del establecimiento penitenciario de mujeres.

		Administrativo		Seguridad		Tratamiento		Total (n   %)	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Bajo	2	17%	15	25%	5	31%	22	25%
	Medio	9	75%	39	65%	10	63%	58	66%
	Alto	1	8%	6	10%	1	6%	8	9%
	Subtotal	12	100%	60	100%	16	100%	88	100%
DESEMPEÑO LABORAL	Bajo	3	25%	2	3%	1	6%	6	7%
	Medio	7	58%	53	88%	12	75%	72	82%
	Alto	2	17%	5	8%	3	19%	10	11%
	Subtotal	12	100%	60	100%	16	100%	88	100%

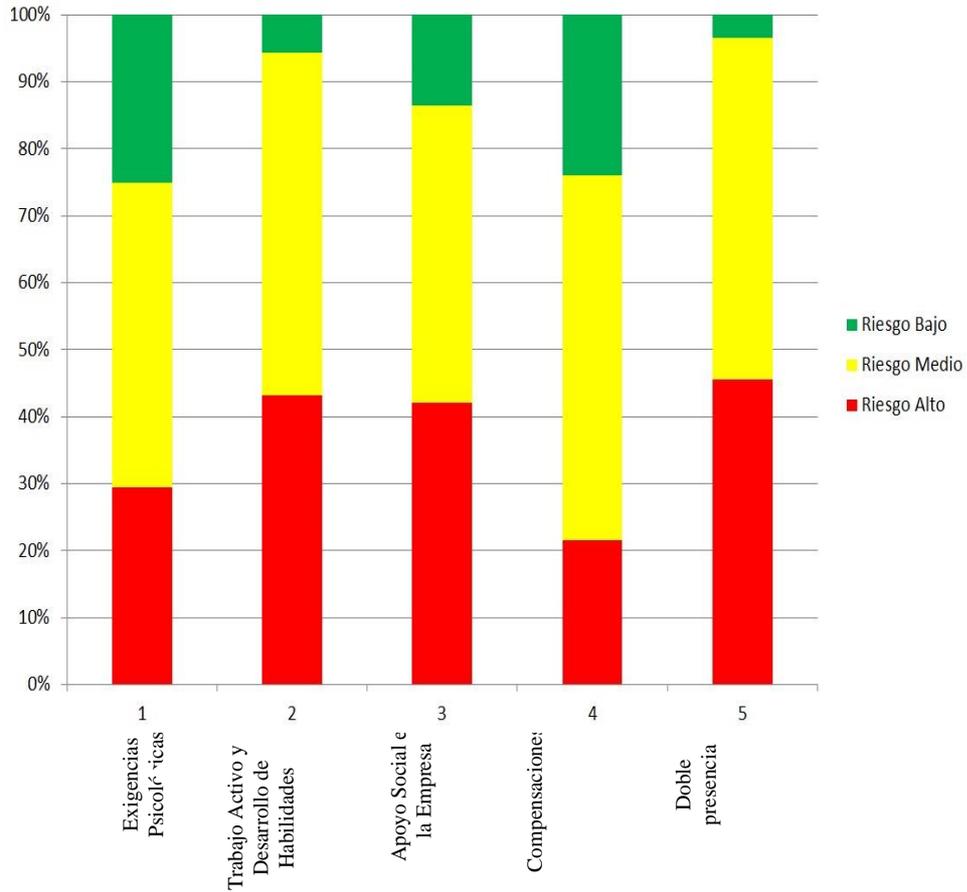
**Tabla 2.** Factores de Riesgo Psicosociales del personal de seguridad, tratamiento y administrativo del establecimiento penitenciario de mujeres relacionado a las exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia.

Características	Tipo de trabajadores			p
	Administrativo (n=12) n (%)	Seguridad (n=60) n (%)	Tratamiento (n=16) n (%)	
Exigencias psicológicas				0.283
Riesgo bajo	1 (8.33)	2 (3.33)	0 (0.00)	
Riesgo moderado	2 (16.67)	17 (28.33)	8 (50.00)	
Riesgo alto	9 (75.0)	41 (68.33)	8 (50.00)	
Trabajo activo y desarrollo de habilidades				0.031
Riesgo bajo	1 (8.33)	1 (1.67)	0 (0.00)	
Riesgo moderado	5 (41.67)	6 (10.00)	3 (18.75)	
Riesgo alto	6 (50.00)	53 (88.33)	13 (81.25)	
Apoyo social en la empresa				0.146
Riesgo bajo	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (6.25)	
Riesgo moderado	8 (66.67)	27 (45.00)	6 (37.50)	
Riesgo alto	4 (33.33)	33 (55.00)	9 (56.25)	
Compensaciones				0.028
Riesgo bajo	0 (0.00)	2 (3.33)	1 (6.25)	
Riesgo moderado	3 (25.00)	1 (1.67)	1 (6.25)	
Riesgo alto	9 (75.00)	57 (95.00)	14 (87.50)	
Doble presencia				0.135
Riesgo bajo	1 (8.33)	2 (3.33)	0 (0.00)	
Riesgo moderado	7 (58.33)	21 (35.00)	3 (18.75)	
Riesgo alto	4 (33.33)	37 (61.67)	13 (81.25)	

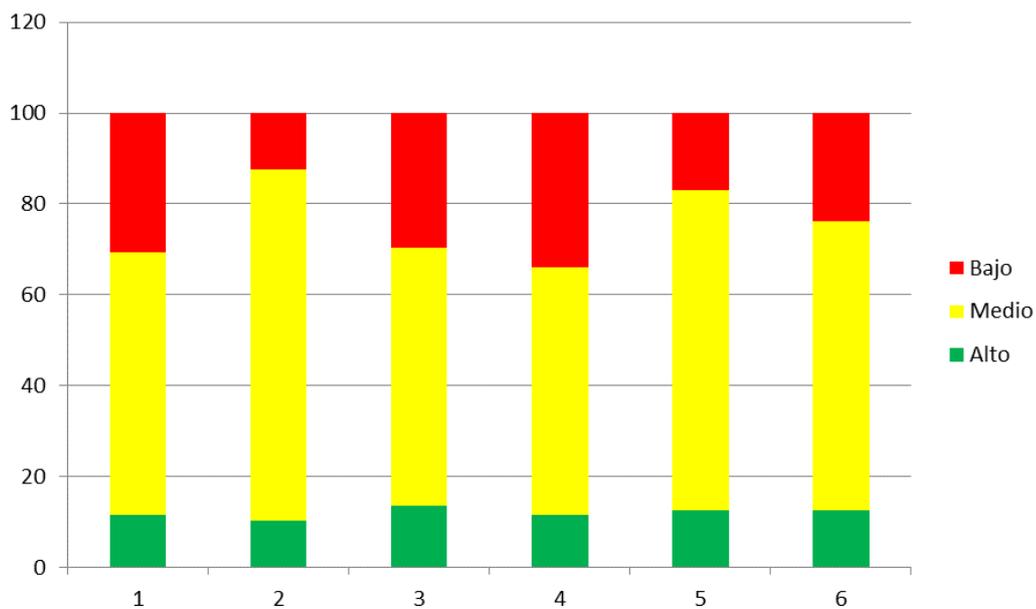
**Tabla 3.** Desempeño laboral del personal de seguridad, tratamiento y administrativo del establecimiento penitenciario de mujeres relacionado a la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

Características	Tipo de trabajadores			p
	Administrativo (n=12) n (%)	Seguridad (n=60) n (%)	Tratamiento (n=16) n (%)	
Orientación de resultados				0.020
Nivel bajo	6 (50.00)	20 (33.33)	1 (6.25)	
Nivel moderado	3 (25.00)	36 (60.00)	12 (75.00)	
Nivel alto	3 (25.00)	4 (6.67)	3 (18.75)	
Calidad				0.374
Nivel bajo	2 (16.67)	6 (10.00)	3 (18.75)	
Nivel moderado	8 (66.67)	50 (83.33)	10 (62.50)	
Nivel alto	2 (16.67)	4 (6.67)	3 (18.75)	
Relaciones interpersonales				0.319
Nivel bajo	3 (25.00)	18 (30.00)	5 (31.25)	
Nivel moderado	5 (41.67)	36 (60.00)	9 (56.25)	
Nivel alto	4 (33.33)	6 (10.00)	2 (12.50)	
Iniciativa				0.265
Nivel bajo	4 (33.33)	18 (30.00)	8 (50.00)	
Nivel moderado	6 (50.00)	37 (61.67)	5 (31.25)	
Nivel alto	2 (16.67)	5 (8.33)	3 (18.75)	
Trabajo en equipo				0.352
Nivel bajo	0 (0.00)	11 (18.33)	4 (25.00)	
Nivel moderado	10 (83.33)	43 (71.67)	9 (56.25)	
Nivel alto	2 (16.67)	6 (10.00)	3 (18.75)	
Organización				0.282
Nivel bajo	5 (41.67)	31 (51.67)	10 (62.50)	
Nivel moderado	4 (33.33)	24 (40.00)	3 (18.75)	
Nivel alto	3 (25.00)	5 (8.33)	3 (18.75)	

**Gráfico N°1:** Factores de Riesgo Psicosociales del Personal de seguridad, tratamiento y administrativo del Establecimiento Penitenciario de Mujeres relacionado a las exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia.



**Gráfico N°2:** Desempeño Laboral del personal de seguridad, tratamiento y administrativo del Establecimiento Penitenciario de Mujeres relacionado a la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.



## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Cuadro de operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	RANGOS DE MEDICIÓN A LA VARIABLE
Factores de Riesgo Psicosociales	Constituye rangos distintivos de las condiciones laborales de los trabajadores que originan afectación en su salud, en primer momento parecieran ser imperceptibles, puesto que no existe cultura ocupacional preventiva dentro de los centros laborales. (10)	Exigencias psicológicas	Conjunto de relaciones fisiológicas necesarias para la adaptación de nuevas situaciones. Empeño del trabajador o demandas emocionales muy elevadas, que manda silenciar sentimientos, o abstenerse de opinar en el ambiente laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencias cuantitativas</li> <li>- Exigencias Cognitiva</li> <li>- Exigencias Sensoriales</li> <li>- Exigencias Emocionales</li> <li>- Exigencias de esconder emociones</li> </ul>	-Nivel de riesgo bajo -Nivel de riesgo medio -Nivel de riesgo alto Anexo 4
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Ocupación donde es factible desenvolverse como individuo mediante la autogestión y las probabilidades de aprendizaje que poseen los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influencia</li> <li>- Control sobre el tiempo de trabajo</li> <li>- Posibilidades de desarrollo en el trabajo</li> <li>- Sentido del trabajo</li> <li>- Integración en la empresa</li> </ul>	
		Apoyo social en la empresa	Nivel de apoyo que recibe de los supervisores o compañeros para ejecutar sus labores en la empresa acerca de tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad de rol</li> <li>- Enfrentamiento de rol</li> <li>- Cualidad de Liderazgo</li> <li>- Cualidad del vínculo con superiores</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del vínculo con compañeros de trabajo</li> </ul>	
		Compensaciones	Recompensa que obtiene el trabajador por el empeño ejecutado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estima</li> <li>- Inseguridad respecto del contrato de trabajo.</li> <li>- Inseguridad respecto de las características del trabajo.</li> </ul>	
		Doble presencia	Demanda sincronizada del trabajador sobre su entorno laboral con el familiar y la pérdida de autonomía sobre los requerimientos laborales que abarcan cualquier modificación en la duración de la jornada de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación por tareas domésticas.</li> </ul>	
Desempeño Laboral	Son acciones que ejecutan los trabajadores de una empresa o institución que deben ser medidas como una estrategia administrativa. En toda organización, una vez seleccionados los recursos humanos, deben reconocer cuales son los objetivos, la política y la filosofía de la institución a la que se pertenecerán, para lograr su orientación y cabal cumplimiento a sus funciones, con el consecuente rendimiento laboral óptimo. (14)	Orientación de Resultados	Aptitud para guiar las conductas propias y/o de otros hacia el obtención o superación del rendimiento esperado, bajo estándares de calidad instaurados, establecer objetivos desafiantes, optimizar y sostener niveles altos de rendimiento en el contexto de la dirección de la organización. Comprende plantear indicadores de logro y realizar seguimiento estable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finaliza sus tareas oportunamente</li> <li>- Realiza apropiadamente los trabajos que se le encomienda.</li> <li>- Cumple un volumen apropiado de tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel bajo</li> <li>- Nivel medio</li> <li>- Nivel alto</li> </ul>
		Calidad	Es el conjunto de características que tiene un servicio obtenido en un sistema productivo, así como su habilidad para satisfacer los requerimientos del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No comete errores en el trabajo.</li> <li>- Hace uso racional de los recursos.</li> <li>- No requiere de supervisión frecuente.</li> <li>- Se muestra profesional en el trabajo.</li> <li>- Se muestra respetuoso y amable en el trato.</li> </ul>	Anexo 5
		Relaciones Interpersonales	Formas en que una persona instaura conexión con otras, de manera auténtica, imaginada o anticipada en el interior de un ámbito social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se muestra cortés con las mujeres privadas de su libertad, el público en general y con sus compañeros.</li> </ul>	

		Esta conexión estará influenciada por sucesos intrínsecos de la persona, su rol, su status y por situaciones externas, como son las características inherentes de los sujetos de la interrelación y del medio en que se realiza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brinda una adecuada orientación a las mujeres privadas de su libertad y al público en general.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evita los conflictos dentro del equipo.</li> </ul>
	Iniciativa	Síndrome del comportamiento, interpretando síndrome como el conjunto de conductas que, unidas, conforman la iniciativa personal, que se expresa en un acercamiento al trabajo descrita por ser auto iniciada, activa y persistente, congruente con la misión de la organización, encauzada a los objetivos y orientada a la acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.</li> <li>- Se muestra asequible al cambio.</li> <li>- Se anticipa a las dificultades.</li> <li>- Tiene gran capacidad para resolver problemas.</li> </ul>
	Trabajo en Equipo	Es un conjunto de personas que cooperan e interrelacionan para conseguir propósitos en conjunto, está cimentada en la unidad de un propósito por medio de contribución de conocimientos, destrezas y acciones de sus miembros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifiesta aptitud para unirse al grupo.</li> <li>- Se identifica con los propósitos de la organización.</li> <li>- Ayuda con los demás para el logro de los propósitos.</li> </ul>
	Organización	Es el reconocimiento, organización de actividades requeridas y conjunto de actividades básicas para conseguir objetivos. Adjudicación a un grupo de actividades a un gerente con poder de autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica sus actividades.</li> <li>- Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.</li> <li>- Se preocupa por alcanzar las metas.</li> </ul>

## ANEXO N° 2

### CUESTIONARIO SOBRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

Tomado: Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) 2018.

Código de Empleado:

.....

Instrucciones:

---

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

#### A. Datos Personales

1. Sexo:

a. M ( )                      b. F ( )

2. Edad:

3. Tiempo de Servicio:

4. Grado de Inducción:

a. ANALFABETO ( )      b. PRIMARIA ( )      c. SECUNDARIA ( )  
d. TECNICO ( )      e. SUPERIOR ( )

5. ¿A qué Área de trabajo pertenece?

1 seguridad	
2 tratamiento	
3Administrativo	

B. **Factor de Riesgo Psicosocial:** tomado: [http://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_03.pdf](http://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf)

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

18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>Dimensión doble presencia</b>						
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.					

### ANEXO N° 3

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas. Tomado de: Montoya, D.

Área del Desempeño		Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto	Puntaje
<b>Orientación de Resultados</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1	Termina su trabajo oportunamente.						
2	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.						
<b>Calidad</b>							
4	No comete errores en el trabajo						
5	Hace uso racional de los recursos						
6	No requiere de supervisión frecuente						
7	Se muestra profesional en el trabajo						
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato						
<b>Relaciones Interpersonales</b>							
9	Se muestra cortés con las mujeres privadas de su libertad, el público en general y con sus compañeros						
10	Brinda una adecuada orientación a las mujeres privadas de su libertad y al público en general.						
11	Evita los conflictos dentro del equipo						

	<b>Iniciativa</b>						
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
13	Se muestra asequible al cambio						
14	Se anticipa a las dificultades						
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas						
	<b>Trabajo en equipo</b>						
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo						
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
18	Colabora con los demás para el logro de objetivos.						
	<b>Organización</b>						
19	Planifica sus actividades						
20	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos						
21	Se preocupa por alcanzar las metas						

#### ANEXO N° 4

#### Niveles de Riesgo según las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosociales.

Dimensión	Nivel de Riesgo Bajo	Nivel de Riesgo Medio	Nivel de Riesgo Alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

## ANEXO N° 5

**Niveles según las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.**

Dimensión	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Orientación de Resultados	MIN-8	9-10	11 – MAX
Calidad	MIN – 10	11-14	15 - MAX
Relaciones Interpersonales	MIN – 6	7-10	11 – MAX
Iniciativa	MIN – 8	9-12	13 – MAX
Trabajo en Equipo	MIN – 7	8-10	11 - MAX
Organización	MIN - 6	7-10	11 - MAX