

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA SALUD OCUPACIONAL Y LA RELACION CON EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
CONTACT CENTER – EMERGENCIA DE LA EMPRESA
MAPFRE MIRAFLORES, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Karen Stefany Alban Lopez

Aldo Cueva Cornejo

Asesor:

Mg. Giovanni Paolo Figari Salas

<https://orcid.org/0000-0001-8353-1437>

Lima - Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Olga Paola Aguirre Perez	06807392
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Oscar Santamaría Castillo	02677559
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Abelardo Fabio Sánchez Povich	18211776
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Final Alban - Cueva

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DEDICATORIA

A mis padres, hermana y a mi
compañero de vida, por darme la motivación
para seguir adelante con la carrera y poder
cumplir mis metas y sueños para un mejor
futuro.

Karen

A mis padres, hermano, familia y a mi
compañera de vida, que me dieron apoyo en
cada momento de mi carrera, especialmente a
mi tía Deyce que fue un ejemplo para seguir
adelante, y así poder forjarme un mejor
futuro.

Aldo

AGRADECIMIENTO

A mis profesores por la guía y paciencia en este arduo camino, a mis amistades que siempre me brindaron fuerzas y a mi familia que siempre estuvo conmigo en todo momento.

Karen

Para mis docentes e institución que me guiaron en este arduo proceso, mis padres, hermano y familiares que siempre me brindaron fuerzas, a mis amistades que me alentaron a seguir en cada momento y por sobre todo a DIOS que siempre está conmigo.

Aldo

TABLA DE CONTENIDO

Jurado Calificador.....	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de Contenido.....	6
Índice de Tablas.....	7
Índice de Figuras.....	8
Resumen.....	9
Capítulo I: Introducción.....	10
Capitulo II: Metodología.....	30
Capitulo III: Resultados.....	34
Capitulo IV: Discusión.....	52
Capítulo V: Conclusiones	54
Capítulo VI: Recomendaciones.....	56
Referencias.....	57
Anexos.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de Likert.....	33
Tabla 2: Procesamiento de Datos.....	39
Tabla 3: Alfa de Cronbach.....	40
Tabla 4: Análisis Descriptivo: Variables Independiente y Dependiente.....	41
Tabla 5: Prueba de normalidad: Hipótesis General.....	42
Tabla 6: Correlación de Spearman: Hipótesis General.....	43
Tabla 7: Análisis Descriptivo: Dimensión 1 y Variable Dependiente.....	44
Tabla 8: Prueba de normalidad: Hipótesis Especifica 1.....	45
Tabla 9: Correlación de Spearman: Dimensión 1 y Variable Dependiente.....	46
Tabla 10: Análisis Descriptivo: Dimensión 2 y Variable Dependiente.....	47
Tabla 11: Prueba de normalidad: Hipótesis Especifica 2.....	48
Tabla 12: Correlación de Spearman: Dimensión 2 y Variable Dependiente.....	49
Tabla 13: Análisis Descriptivo: Dimensión 3 y Variable Dependiente.....	50
Tabla 14: Prueba de Normalidad: Hipótesis Especifica 3.....	51
Tabla 15: Correlación de Spearman: Hipótesis Especifica 3.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Salud Ocupacional.....	35
Figura 2: Rendimiento Laboral.....	36
Figura 3: Dimensión 1 de la Salud Ocupacional.....	36
Figura 4: Dimensión 2 de la Salud Ocupacional.....	37
Figura 5: Dimensión 3 de la Salud Ocupacional.....	38

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral del área de Contact Center – Emergencia, en la empresa Mapfre, en el distrito de Miraflores, 2022. En el estudio, empleamos metodología de enfoque cuantitativo, la investigación de diseño no experimental, y el tipo correlacional con corte transversal. La muestra se tomó de 56 colaboradores que participaron en la técnica de la encuesta, la cual fue elaborada y distribuida por GOOGLE FORMS, esto se dio debido al estado de emergencia que se suscitó por la presencia de la COVID – 19. Al obtener los resultados de la encuesta, se hizo uso del programa de estadística SPSS, donde se encontró que hay una correlación positiva de las variables estudiadas Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral de la empresa Mapfre Miraflores Contact Center - Emergencia, 2022. El estudio realizado nos indica que Mapfre es una empresa consciente de la importancia de aplicar condiciones de cuidado de salud ocu que debe tener el trabajador dentro de la compañía para desarrollarse en su ambiente laboral adecuadamente. De igual forma, como recomendación planteamos que la empresa debe continuar realizando capacitaciones frecuentes para obtener una fuerza laboral adecuada, firme y segura.

PALABRAS CLAVES: Salud Ocupacional, Estrés Laboral, Burnout, Seguridad Ocupacional.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

Hoy en día la salud ocupacional es un tema de suma importancia para la mayoría de las empresas, su presencia viene siendo afectada por distintas circunstancias que se suscitan como el Síndrome de Burnout (síndrome del trabajador quemado – agotamiento laboral crónico), estrés laboral, ansiedad, entre otros. Por lo cual, las empresas deben tomar en cuenta esto y evitar los problemas relacionados, para así poder mejorar la calidad laboral que brindan al trabajador y no poner en riesgo su integridad, salud y seguridad.

En el año 2020 el país y el mundo enfrentó una situación atípica como consecuencia de una rara enfermedad llamada SARS – Covid 19, lo que llevó a una serie de medidas por parte de los estados, en este tiempo de pandemia la mayoría de las empresas tuvieron que incorporar el teletrabajo a sus actividades, lo cual generó un gran impacto en los trabajadores, en lo positivo, se podría indicar que el trabajador no tenía la necesidad de exponerse saliendo de casa, pero esto a su vez obligó a tener que adecuarse a un método completamente nuevo donde los límites del trabajo con la vida personal se cruzaban entre sí, dado que había que participar de capacitaciones virtuales fuera de horario, trabajo extra, falta de comunicación en los grupos de trabajo, etc.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que todos los años se generan altos costos por el aumento en el número de trabajadores que sufren de estrés, ansiedad, cansancio, desmotivación, entre otros, lo cual afecta la salud mental y hasta pueden llegar a perder su puesto de trabajo. Con respecto a las empresas, estas presentan baja productividad por parte de los trabajadores, rotación constante de personal y alto costo para su contratación. Adicional a esto, las empresas deben asumir costos como, seguridad social, asistencia médica, atención de salud mental, etc. (Patlán Pérez, 2019)

Cuando un trabajador sufre el Síndrome de Burnout, este puede ocasionar en la persona daños como, que se le haga difícil tomar decisiones, afectando la productividad de su trabajo tanto en calidad como en cantidad, se torna una persona irritada, frustrada, y toma una actitud distante de su entorno laboral, como con su jefe, compañeros y las personas a las que atiende (Guerrero et al., 2018).

Por su parte (Jaspe et al., 2018) nos menciona, que en Bolivia las empresas plantean el uso de pausas en la jornada laboral con el fin de relajarse por un breve periodo de tiempo, el cual lleva a una mejora en el rendimiento del personal. Las cifras nos muestran una aceptación de más del 52% con respecto a este plan para poder brindar una solución a la mala salud ocupacional como posturas, molestias, falta de concentración, entre otras.

En Ecuador, nos mencionan que existe un factor psicosocial que interviene de forma negativa en los resultados de los empleados y aumenta la mala salud ocupacional, se detectaron dos principales causales que son el rol laboral y la carrera interna en la empresa (Pando Moreno et al., 2019).

En México, se llevó un estudio a trabajadores en modalidad home office a causa de la crisis sanitaria que se vivió por el COVID – 19, se realizó un análisis específico (modelo JD-R) el cual consiste entre la relación y reacción del trabajador, los resultados dieron trastornos adictivos como compras online, redes sociales, adicción al tabaco entre otros. Se debe emplear no solo la modalidad de home office, si no también se debe crear metodologías para combatir las (Hernández Tenorio, 2021).

En Venezuela, se menciona que el Síndrome de Burnout en profesores que se desempeñan en la educación superior, obtuvieron un porcentaje de más del 60% que en su mayoría desarrollaron el Síndrome de Burnout, estos datos son alarmantes si se relaciona la salud

ocupacional, y el rendimiento laboral. La mayoría de los docentes desarrollan este síndrome por diversos factores como sociales, personales, derechos laborales, entre otros (Guerrero et al., 2018).

En Madrid, España, se estudió el control de Síndrome de Burnout en base a la edad y años de experiencia, siendo los indicadores a medir, los años de experiencia entre 5 años a menos, 5 a 20 años, de 21 años en adelante. Esto reflejó que las personas con mayor experiencia que a su vez son las que tiene más años en la empresa, lograron manejar mucho mejor el Síndrome de Burnout, desarrollando con el pasar de los años tácticas para su control, logrando así, la estabilidad y el control del rendimiento laboral (Ruiz-Calzado & Llorent, 2018).

En cuanto al Perú, la ley N° 29783 de Seguridad y Salud ocupacional en el trabajo, del año 2011 y modificada en el 2014, se realizó con la colaboración de 170 empresas, donde emplearon una ficha psicológica ocupacional y un informe de factores de riesgo psicosocial, donde presentan niveles psicosociales que se relaciona con el estrés, donde puede surgir el Síndrome de Burnout, violencia y acoso en el ámbito laboral, indicando que el estrés laboral puede llegar a repercutir en la salud pública a futuro, ya que el Perú posee una sociedad estresante, servicios no adecuados y un campo laboral no estable (Fernández-Arata et al., 2016).

Por otro lado, en el Perú, la rutina laboral ha sufrido cambios en los últimos años, además de lo generado por el estrés de la pandemia, el aumento en la competencia, una mayor capacidad de trabajar bajo presión. Por ejemplo, la docencia es una de las profesiones más afectada por el Síndrome de Burnout, por tener contacto directo constantemente con personas y sus distintas conductas, produciendo agotamiento en el aspecto laboral y psicológico porque se enfocan en los estudiantes y en el campo administrativo. Debido a esto, tienen menos tiempo con la familia y círculos sociales, por lo que no existe suficiente recreación para liberar el agotamiento mental,

otro aspecto es la presión por mejorar laboralmente como hacer estudios, ir a congresos, obtener buenos resultados en las encuestas estudiantiles, entre otro (Pacheco & Chuquillanqui, 2020).

Así mismo, el Perú se posiciona en el puesto tres del ranking de países latinoamericanos, con respecto a no estar satisfechos con el ámbito laboral del talento humano, se menciona que uno de los factores es no contar con apoyo tecnológico que les ayude a tener un buen desempeño laboral, uno de cada tres empleados deja la empresa, ocasionando un costo del 43% en reclutamiento (Checa-Llontop et al., 2020).

Formulación del Problema

Pregunta General:

¿De qué manera se relaciona la Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?

Preguntas Específicas:

PE1: ¿De qué manera se relaciona las Condiciones Laborales y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?

PE2: ¿De qué manera se relaciona las Políticas de Seguridad y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?

PE3: ¿De qué manera se relaciona los Riesgos Laborales y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?

Justificación

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la relación entre La Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral en el Contact Center del área de Emergencia de la empresa Mapfre en Miraflores, 2022. Dicha institución empleo el método de home office en

tiempos de pandemia, es de suma importancia precisar cuáles fueron los efectos que causaron en los trabajadores, los que laboraron desde casa como los que se desempeñaron en las oficinas.

Justificación Teórica

Este estudio buscó determinar conocer la relación entre la Salud ocupacional con el Rendimiento Laboral en el periodo 2022 de pandemia de COVID 19, además conocer los efectos que ocasionó en los empleados y a la empresa. De esta manera se podrá determinar el impacto que se reflejará en la rentabilidad y comportamiento de la empresa al implantar métodos de trabajo moderno como el home office en los colaboradores. Los resultados obtenidos quedarán como un aporte para las empresas de nuestro país ante futuros escenarios.

Justificación Práctica

Por medio de esta pesquisa se busca conseguir resultados concretos en base a la conexión que existe entre la Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral de los trabajadores, al implementarse el método de Home office en la empresa Mapfre. Los datos obtenidos nos dirán el impacto que ocasionó este método de trabajo en los colaboradores y así poder determinar el beneficio para ellos como para la empresa misma, dado que el teletrabajo es una práctica que se vive en muchas empresas y está manteniéndose en el periodo post – pandemia.

Limitaciones

A causa de la crisis sanitaria del COVID – 19 y a las restricciones que se promulgaron por el Poder Ejecutivo, el acceso a la información y realizar la encuesta de forma presencial no fue posible. El acceso al uso de información dentro la Universidad de forma presencial, así mismo como otras bibliotecas universitarias lo que nos llevó al uso exclusivo de información vía online.

Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

Objetivos Específicos:

OE1: Determinar de qué manera se relaciona las Condiciones Laborales y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

OE2: Determinar de qué manera se relaciona las Políticas de Seguridad y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

OE3: Determinar de qué manera se relaciona los Riesgos Laborales con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

Antecedentes

Internacionales

(Gracia Valencia, 2017) en su Tesis para obtener el grado de Magister, titulado “*Análisis de la gestión de seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral del puerto comercial de autoridad portuaria de esmeraldas*” Quito, Ecuador. Tiene como objetivo Analizar la gestión de seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral del puerto comercial de Autoridad Portuaria de Esmeraldas. Se utilizó el método de estudio no experimental, entre encuestas que se aplicaron a una población de 291 entre trabajadores y jefes de áreas. En conclusión, se aplicó métodos de prevención para los empleados a través de actividades en sus trabajos. Ante esto, los trabajadores mantienen un área limpia y en orden para el autocuidado y el bienestar.

(Arcia Santamaría et al., 2016) en su Tesis para obtener el grado de Licenciado, titulado “*Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016*” Managua, Nicaragua. Tiene como objetivo conocer la conexión entre estrés, ansiedad y desempeño laboral de los empleados de la empresa de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua. El método de estudio fue cualitativo, no experimental con una muestra de 42 empleados. Como resultado se vio que existe un nivel moderado de estrés y que influye en el rendimiento del trabajador. En conclusión, los empleados con mayor estrés se presentan de acuerdo al puesto que desempeña en el área de producción y bodega. Además, se muestra una relación entre las variables dependiendo del área de trabajo desde administración hasta producción.

(Hernández Cruz, 2018) en su Tesis para obtener el grado de Licenciado “*Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de maquinados industriales C.V.*” Xalatlaco, México. Tiene como objetivo comprobar la relación entre estrés y rendimiento laboral de los empleados.

Se empleo el método de descripción descriptiva entre datos recopilados cuantitativos como cualitativos donde se usaron 2 pruebas (MBI y cuestionario OIT OMS). La muestra empelada fue de 40 empleados que fueron observados durante 3 días. Los resultados evidenciaron que en la prueba MBI se posiciona al estrés de forma mediana a alto orientándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; la prueba de OIT y OMS nos menciona el clima, estructura y territorio organizacional donde marcaron nivel medio con aproximaciones a bajo. Ante esto, se concluye que no existe un nivel de presencia de estrés alto con el cual pueda afectar el rendimiento laboral.

(Javier Andrade, 2015) en su Tesis para obtener el grado de Licenciado *“Salud Ocupacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de producción del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca del Cantón Ambato” Ambato, Ecuador*. Tiene como objetivo diseñar un modelo de prevención de riesgos psicosociales lo que permita una salud ocupacional adecuada y una mejora en el rendimiento laboral. se emplearon métodos cualitativos y cuantitativos, mediante descripción, exploración y asociación de variables. Se realizó una encuesta a 60 trabajadores. En conclusión, los trabajadores presentan una salud ocupacional deficiente debido al clima laboral, escasas de materiales de seguridad, bajando el rendimiento laboral.

(Reyes Malavé, 2022) en su Tesis para obtener el grado de Magister *“Salud Ocupacional y Desempeño Laboral de los servidores públicos del GADM de Santa Elena, año 2021” La Libertad, Ecuador*. Tiene como objetivo Determinar las estrategias de Salud y Seguridad Ocupacional en base a un análisis situacional que mejore el desempeño laboral de los trabajadores públicos del GADM de Santa Elena. La metodología fue de enfoque cuantitativo no experimental, de nivel descriptivo y de campo. La población corresponde a 500 trabajadores de

los cuales la muestra fue hecha a 200 trabajadores en el GADM de Santa Elena. En Conclusión, se debe mejorar las estrategias de unidad de salud y salud ocupacional, se refleja en la inseguridad del trabajador al no contar con los materiales e insumos para su protección, los horarios de jornada laboral, el clima organizacional, la comunicación, entre otros.

Nacionales

(Ichuta Apaza, 2018) en su Tesis para obtener el grado de Licenciada *“Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de puno – 2017” Puno, Perú.* Tiene como objetivo demostrar la Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Puno. Se llevo a cabo el método hipotético deductivo con un diseño no experimental, explicativo y encuesta. Como muestra se empleó a 86 trabajadores. Los resultados nos indican que un 30% de la población carece de exámenes médicos, condiciones laborables no adecuadas. Ante esto se evidencia la relación entre la baja del rendimiento laboral por cómo afectan los patrones a la salud ocupacional del personal.

(Domador Tineo, 2020) en su Tesis para obtener el grado de Maestría en *“Salud ocupacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa SAC, 2019-2020” Lima, Perú.* Tiene como objetivo determinar la relación entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral según la percepción de los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S.A.C. La metodología empleada fue básica, enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. El muestreo se realizó a 79 empleados usando la encuesta. Los resultados nos brindan que, si hay presencia de una relación muy notoria, firme y de forma directa entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral del personal. Ante esto, se determinó que si se tiene un

cuidado con la salud ocupacional de los empleados aumentara el rendimiento de estos en su labor diaria.

(Valdivia Campos, 2020) en su Tesis para obtener el grado de Maestría *“Seguridad y salud ocupacional y el rendimiento laboral durante la COVID-19, Municipalidad Provincial de Chota-2020”*. Trujillo, Perú. Tiene como objetivo identificar la influencia de la Seguridad y Salud Ocupacional en el Rendimiento Laboral Durante la COVID19 en la Municipalidad Provincial de Chota. Se empleo una metodología cuantitativa, descriptiva y de nivel correlacional a través de la encuesta. La muestra fue realizada a 150 empleados de la Municipalidad Provincial de Chota. Los datos finales obtenidos indicaron que, si hay presencia de una relación entre el rendimiento laboral, la seguridad que influye en esta, las condiciones higiénicas y ergonómicas en los campos mencionados de forma moderada.

(Delgado Cerna, 2018) en su Tesis para obtener el grado de Licenciado *“La salud ocupacional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de transportes LUCHITO EIRL – Trujillo 2016”* Trujillo, Perú. Tiene como objetivo comprobar la conexión de un programa de salud ocupacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa de Transportes Luchito EIRL. El método a utilizar es cualitativo no experimental a través del muestreo, encuesta y cuestionario. La población fue de 30 trabajadores de diversas áreas. Los resultados arrojaron que, si guarda relación entre el rendimiento laboral y la salud ocupacional en la empresa, esta debido a que el 50% no cumple con las capacitaciones otorgadas, ya que la empresa no refleja el cuidado a sus empleados en instalaciones y los lineamientos con su personal. El rendimiento es del 13% debido a la indiferencia y a la no aportación por parte de los empleados siendo más del 60%. En conclusión, la empresa debe aplicar programas donde se vea

una mejoría en la salud ocupacional en sus colaboradores para así aumentar el rendimiento laboral y poder conseguir las metas trazadas.

(Fernandez Tomapasca, 2022) en su Tesis para obtener el grado de Maestría *“Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el rendimiento laboral durante la COVID-19, Municipalidad Distrital de Incahuasi” Chiclayo, Perú*. Tiene como determinar la influencia de la seguridad y salud ocupacional, en el rendimiento laboral de los trabajadores, durante la Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Incahuasi. La metodología fue cuantitativa, de tipo básico, diseño no experimental, según su nivel descriptiva correlacional-causal. La población estuvo conformada por 65 trabajadores a los que se aplicó la encuesta. En conclusión, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la variable seguridad y salud ocupacional y rendimiento laboral de los trabajadores.

Bases teóricas

Salud Ocupacional

En el trabajo, los empleados se exponen a circunstancias que pueden afectar la salud ya sea en sentido positivo o negativo. Esto se refiere al ambiente donde laboran y la organización de la empresa. Por ello, se implementan medios que reduzcan el riesgo de sufrir algún problema de salud mental o físico. Así mismo, si un colaborador cuenta con un ambiente de trabajo adecuado, si tiene las características correctas en base a seguridad y salud, se logra un vínculo con la empresa y esto se refleja en la productividad y desempeño. Por otro lado, si el colaborador no cuenta con las condiciones adecuadas, se verá afectado su desempeño y salud (Sabastizagal-Vela et al., 2020).

Desde que se conformó el comité Mixto de la OIT y OMS, de 1950, se puede observar un avance en el ambiente físico laboral (riesgos ergonómicos, físicos, biológicos y químicos) hacia el enfoque holístico (refiere a la cultura organizacional de la institución, la relación con el medio social y la vida de forma saludable). Las empresas influyen en la salud de los trabajadores, donde lo primordial es que el colaborador tenga un ambiente adecuado de trabajo, donde prime la seguridad y sobre todo la salud de todos. Por otro lado, se indica que el vínculo que se tiene entre la medicina ocupacional y el medio ambiente es importante en la salud ocupacional, lo cual lleva a un buen funcionamiento de las llamadas compañías saludables (Arenas Massa & Riveros Ferrada, 2017)

Es importante que los colaboradores entiendan el tema de prevención de accidentes, ya que en gran parte depende del trabajador y el conocer los riesgos de peligro que puedan suceder en el trabajo. Las máquinas que se utilicen en una empresa y los materiales a disposición pueden causar algún daño. Es por ello, que el trabajador debe emplear lo enseñado sobre la manipulación de maquinarias y materiales. Si se presenta un accidente que no sea grave y se vuelve a repetir, la consecuencia puede terminar siendo fatal (Robledo, 2015).

En el Perú, se muestra que los accidentes mortales en el año 2019 es un promedio de 20 accidentes mortales al mes, donde se puede ver que los hombres sufren más accidentes laborales que las mujeres por el tipo de oficio que realizan de más riesgo. Las principales causas de los accidentes laborales, son los golpes por una herramienta u objeto, las caídas y los esfuerzos físicos y cortaduras, esto se da en su mayoría de veces, debido a la mala infraestructura, al no haber orden en el lugar de trabajo, etc. (Diaz Dumont et al., 2020)

Debido al conflicto durante el Covid – 19, tanto ocupaciones como profesiones han sido afectadas, los trabajadores vienen presentando mayores grados de estrés, problemas para

conciliar el sueño, están en estado depresivo, sufren de ansiedad y es mucho más complicado en los trabajadores que han pasado alguna experiencia con el virus del Covid - 19, como los profesionales de la salud, trabajadores que hayan tenido la enfermedad o algún familiar cercano, lo cual le genera un estrés post traumático por haber vivido sucesos de esta magnitud, también puede verse afectada la salud mental a futuro. Por otro lado, hay trabajos que no presentaron niveles de trastorno de estrés post traumático muy graves, ya que por las actividades que realizan hubo una restricción de funcionalidad laboral (Mejia et al., 2020).

Dimensiones e Indicadores

Condiciones Laborales

Se entiende que las condiciones laborales son un grupo de eventos con carácter político, económico, organizacional, etc., lo que conlleva a las relaciones laborales. Las condiciones laborales, no solo intervienen en la calidad del trabajo sino también en la salud, motivación y bienestar del trabajador (Martínez Buelvas et al., 2013a).

Condiciones de trabajo. Las condiciones laborales pueden ser cambiantes según el papel que se desempeñe, si nos basamos en el estrés laboral ocasionado muchas veces por la sobrecarga laboral, horarios extendidos, falta de higiene laboral en las áreas y empresa, entre otros, estos desencadenan situaciones difíciles a los colaboradores y estos a su vez afectan a su salud (Cárdenas Niño et al., 2020).

Molestia. Las molestias dentro y fuera de la empresa abarcan en gran magnitud a varios tipos de condiciones económicas, sociales, políticas, tecnológicas entre otros, a su vez se engloban en tres pilares según la literatura de Calidad de Vida Laboral que son ambientales, ergonómicas y económicas. Por lo tanto, al identificar, evaluar y organizar las acciones se podrá

determinar las correctas condiciones de trabajo que un trabajador debería tener en cuenta en su rol en el día a día (Martínez Buelvas et al., 2013b).

Entorno de Trabajo. La salud ocupacional es lograr una estabilidad social, emocional y laboral en los colaboradores, el tener un entorno de trabajo no adecuadas genera una preocupante negativa en los factores ambientales y esto se refleja con el tipo de empresa, modelo de organización, la dirección y roles que se tiene. La aplicación en base a mejorar el ambiente laboral dará por seguro un aumento de la productividad, a su vez la satisfacción laboral aumentará como la autoestima (Rivera Porras et al., 2019).

Políticas de Seguridad

Las políticas de seguridad implican requisitos legales, normas y el ambiente laboral vigilados y brindados por la OIT y la OMS, las empresas deben dar las mejores condiciones ambientales de trabajo a sus colaboradores (Álvarez Torres & Riaño Casallas, 2018).

Determina y establece los riesgos. Según la OIT en el 2002 se estableció un cumplimiento de estándares y reglamentos que las empresas deben tener a disposición inmediata, un sistema de prevención, mantener un Gestión de SST activa, y así mejorar de forma continua el rendimiento del trabajador y la organización. El correcto funcionamiento de SST origina un ambiente de trabajo adecuado logrando reducir los accidentes, reducción de costos, reduce el tiempo de respuesta en los accidentes y mejora la productividad de los colaboradores, entre otros (Plúas Erazo, 2019)

Dirección y normas específicas. Se debe adicionar programas, actividades, capacitaciones, manuales dentro y fuera de la empresa; el teletrabajo transporta al empleado de su ambiente laboral cotidiano a uno distinto y puede afectarlo psicológicamente y físicamente por el cual la empresa deberá prevenir los riesgos y medirlos (Abril Martínez et al., 2020).

Otorga materiales y equipos. Consiste en que la empresa debe entregar los equipos y herramientas correspondientes para realizar un trabajo eficiente, siendo responsable de ellos el trabajador y así tener un rendimiento laboral adecuado (Ramírez-Velásquez et al., 2022).

Riesgos Laborales

Los riesgos laborales son las probabilidades de que los trabajadores puedan sufrir un accidente a causa del trabajo. Para la OIT la seguridad en las empresas es de suma importancia y se debe determinar, anticipar y prevenir (Godoy Martínez et al., 2022).

Espacio adecuado. El espacio adecuado de una empresa es el ambiente organizacional donde interactúan los trabajadores y que influye directamente en la conducta. El espacio de trabajo debe ser grato ya que el empleado se identificará con su función a realizar. Esto le permitirá prevenir y poder actuar ante los riesgos en el área de trabajo (Poblete Toloza & Jiménez Figueroa, 2022).

Ventilación y dirección. Otorga una ventilación en las oficinas para un adecuado ambiente, así mismo presenta una dirección señalada para el ingreso y salida de personal

Orden y limpieza: El orden y limpieza, se refiere a la higiene laboral en el entorno del trabajo, son técnicas sanitarias que tiene como finalidad reducir los riesgos de los centros de trabajo y enfermedades profesionales, logrando así un medio saludable (Valle Flores, 2019).

Rendimiento laboral

El rendimiento laboral es un factor por el cual podemos conocer el estado del trabajador y sus capacidades para apoyarlo y orientarlo, debemos tener en cuenta que existen múltiples factores que pueden alterarlo y ocasionar un cambio para bien o mal, es deber del empleador identificarlos para poder corregirlos y así conseguir resultados favorables para el colaborador y la empresa.

Para que una empresa sea exitosa, debe tener en consideración la motivación del trabajador ya que de eso depende la productividad y su desempeño laboral. Un trabajador siente satisfacción en el trabajo cuando ejerce sus conocimientos en sus funciones, una remuneración justa, el lugar donde trabaja es seguro, y cuando hay empatía entre los compañeros que se apoyan mutuamente (Orbe Guaraca & Ordoñez Espinoza, 2018).

El desenvolvimiento laboral, se conoce como la habilidad que tiene un empleado para poder cumplir una tarea asignada en menor tiempo y con calidad, realiza su trabajo brindando beneficios a la empresa con su productividad, elaboración, fabricación, etc. En una empresa se considera de suma importancia el desenvolvimiento laboral ya que aumenta la productividad, ocasionando un aumento de sueldo, ascensos, por otro lado, el bajo desenvolvimiento laboral ocasiona sanciones, malestar, despidos entre otros (Olivera Garay et al., 2021).

Hoy en día, es común hablar del estrés en el campo laboral y el síndrome del trabajador quemado llamado Burnout, el cual afecta el rendimiento laboral. Algunas medidas que se pueden tomar para evitar el síndrome de Burnout, es realizar exámenes de medición de los niveles de estrés, encuestas de clima laboral, fomentar la seguridad laboral, fomentar la claridad de funciones de los trabajadores, entre otros (Balladares Ponguillo & Hablick Sánchez, 2017).

Dimensiones e indicadores

Clima Laboral

El clima laboral es lo que se refleja de la cultura de la organización, donde el trabajador percibe su desempeño, satisfacción con respecto a la labor que realiza y que tan productivo es. Tener un buen clima laboral, hace que los empleados rindan de manera positiva en sus actividades diarias y tener una buena calidad de trabajo (Bermejo Salmon et al., 2022).

Correcta Comunicación. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019) nos comenta que el clima laboral no es solo percepción básica, se debe tomar en cuenta el cómo el empleado percibe su área de trabajo, el rendimiento, la satisfacción en la que día a día se desarrollan sus actividades. Las empresas deben fomentar un correcto ambiente de trabajo identificando factores personales, profesionales y empresariales. Este indicador nos ayuda a medir la transparencia de comunicación entre los colaboradores y con sus jefes inmediatos, así mismo entre las áreas de la empresa.

Relaciones en el Trabajo. Las relaciones en el trabajo se identifican con el clima organizacional de la empresa, que consiste en el bienestar de las relaciones de los empleados que conlleve a la participación en el área de trabajo, comunicación, integración, etc. (Portillo & Milena, 2013).

Información Clara. Consiste en la transparencia de la empresa con los trabajadores, clientes y proveedores, al momento de brindar información y rendir cuentas, generando que sea una empresa confiable (Herrera & Mahecha, 2018).

Formación Laboral

El mercado laboral, la tecnología y las formas de trabajo se van actualizando día a día por lo cual, requiere que el trabajador se forme constantemente no solo en el trabajo sino de manera integral como persona, siendo parte de ella la supervisión de la empresa y los encargados de ella para lograr el objetivo las actividades trazadas (Granovsky & Perez, 2021).

Experiencia Laboral. El perfil profesional, reúne distintos elementos de una persona, con respecto a las competencias y la experiencia que tenga para poder desempeñarse laboralmente. Se revisa las habilidades que poseen, el entusiasmo, la disciplina, la empleabilidad. Adicional a ello, es importante el desarrollo profesional, el conocimiento obtenido y la experiencia (Poquis Velasquez et al., 2020).

Formación Académica. La educación que haya recibido la persona es la fuente de la formación en el transcurso de su vida. Existen tres niveles para la toma de conocimientos con respecto al campo laboral, nivel de formación básico, nivel de formación tecnológico y nivel de formación técnico y creador (Batista-Rodríguez et al., 2021).

Compromiso. La evaluación de desempeño de un trabajador, tiene como finalidad medir como se viene realizando el trabajo, corregir errores, aceptar los méritos obtenidos, etc. Esto permite que el trabajador pueda ver cómo ha sido su desenvolvimiento en el transcurso de su carrera y poder ver su proyección a futuro, logrando el compromiso a mejorar. La evaluación más utilizada, es la evaluación 360°, ya que permite conocer el rendimiento del grupo en general y de todos los proveedor y clientes que tengan relación con el trabajador (Rivero Remírez, 2019).

Trabajo en Equipo

Es un grupo de personas que laboran con un objetivo común en la empresa, donde muestran una mayor capacidad de inteligencia y comunicación trabajando en equipo (Ruíz Hernández & Sánchez Jaramillo, 2021).

Compromiso Compartido. Consiste en que un grupo de personas se convierten en equipo cuando tienen el sentido de compromiso compartido, buscan trabajar en equipo y mirando hacia un mismo objetivo, esto puede relacionarse con la satisfacción laboral (Pérez Vilar & Azzollini, 2013).

Grupo o Equipo. Para (Gómez Mujica & Acosta Rodríguez, 2003) el grupo o equipo, se refiere a un conjunto de personas donde se ve la energía que transmiten al trabajar de manera conjunta, siendo muy beneficiosa para la empresa. Cuando todos tienen un mismo objetivo, los resultados que se obtienen son satisfactorios para todos.

Liderazgo. El liderazgo es importante en las empresas, ya que es el camino para el éxito, por medio de toma de decisiones correctas, rápidas y productivas, cambiando el problema en nuevas opciones para la empresa. Por ello que un líder, tienen que tener adaptación a cambios, ser innovadores y tener una visión que favorezca a la empresa en su permanencia en el mercado (Becerra D, 2009).

Marco conceptual

Salud ocupacional

La salud ocupacional implica características médicas, sociales, técnicas e inclusive jurídicos, para ello se debe enfocar la mejora continua y evaluar los factores de riesgo para un correcto campo de desarrollo laboral (Arenas Massa & Riveros Ferrada, 2017).

Estrés laboral

El cambio físico y psicológico que pueden sufrir los trabajadores de una empresa (Hermosa R. & Perilla T., 2015).

Burnout:

Llamado síndrome de burnout, está ya declarado por la OMS como una enfermedad crítica, con la capacidad de afectar al trabajador de forma mental, física y hasta poner en peligro su propia vida (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

Capacitación:

La constante medida en que se avanza en las empresas requiere de métodos novedosos y de una constante capacitación para desarrollar mayores habilidades que permitan una mejor eficiencia y eficacia (Barrientos Ramos et al., 2018).

Seguridad ocupacional:

La medida de un buen énfasis en el trabajo es tener una correcta seguridad en local y equipos para los trabajadores como también un área donde se pueda desarrollar sus capacidades con el fin de tener medidas preventivas (Fagua Quesed et al., 2018).

Hipótesis

Hipótesis General

La Salud Ocupacional se relaciona con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

Hipótesis Específicas:

HE1: Las Condiciones Laborales se relacionan con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

HE2: Las Políticas de Seguridad se relacionan con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

HE3: Los Riesgos Laborales se relacionan con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación

Para (Díaz Narváez, 2014) el enfoque cuantitativo, es cuando se puede describir un objeto existente y se puede realizar el estudio en base a las características que posee. Al no haber una gran distancia entre la persona y el objeto estudiado, se puede confirmar si la epistemología es acertada o no, la presente investigación es de tipo cuantitativo correlacional.

Diseño de investigación. No experimental de Corte Transversal

Se utilizó el diseño de investigación no experimental de corte transversal, ya que no se podrá intervenir en ninguna variable de esta manera en todo el proceso de investigación en el periodo 2022. (Sáez López, 2017) nos menciona que una investigación no experimental, se refiere a que se unan los datos sin realizar ningún cambio y son datos que ya sucedieron, la investigación no experimental se asimila mucho a la realidad.

Cuando los cortes son transversales la investigación se fija en un momento específico, se describe las características y que relación existe entre las variables. De esta forma decimos que no es experimental porque se obtendrán y analizarán los sucesos en un determinado tiempo sin realizar ningún cambio, y transversal por que los datos obtenidos servirán para poder determinar si la hipótesis es válida.

Tipo de investigación: Correlacional

La investigación empleada es de tipo correlacional, (Ortiz-Campillo et al., 2019) nos hablan que la investigación consiste en que se conozca cual es el rango de asociación o qué relación se pueda tener entre dos a más ideas, variables o niveles en un mismo contexto. Se aplicó este tipo de estudio ya que se analizaron los datos obtenidos de la muestra para poder

determinar una conexión entre las variables: Salud Ocupacional (variable independiente) y Rendimiento Laboral (variable dependiente).

Unidad de estudio

Según (Hernández León & Coello González, 2012) nos mencionan que la unidad de estudio *“son los elementos, fenómenos, sujetos o procesos que integran la población y puede ser individuos, grupos de personas, hechos, procesos entre otros”*. La unidad a la que se encuestó y se empleó fueron los trabajadores del área del Contact Center – Emergencia en la oficina de Mapfre Miraflores.

Población

La población que comprende el presente estudio son 56 colaboradores administrativos, del régimen de contrato indefinido pertenecientes al área de Contact Center –Emergencia de la compañía de Seguros Mapfre sede Miraflores.

Muestra

El muestreo se realizó al total de los 56 colaboradores administrativos, del régimen de contrato indefinido pertenecientes al área de Contact Center –Emergencia de la compañía de Seguros Mapfre sede Miraflores.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Como instrumento de medición se empleó la técnica de encuesta donde se podrán recopilar datos con respecto a las variables Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral, según (Yuni & Ariel Urbano, 2006) las técnicas e instrumentos nos dan dos aportes importantes; el primero es el enriquecimiento de información para obtener una mejor precisión y planteamiento del problema y así fundamentar la hipótesis, y el segundo aporte es actualizar la investigación en base a datos nuevos y corroborar los mismos medios de investigación y datos que se emplean.

El cuestionario empleado para realizar la encuesta consta de 48 ítems de los cuales cada variable posee un total de 24 ítems, se empleó para la medición el método de la Escala de Likert el cual presenta los siguientes valores: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre los cuales se observan en la tabla 1. Esta escala nos permitió medir el grado de aprobación que tiene el colaborador. El instrumento seleccionado en la presente investigación fue utilizado en la investigación para la obtención del grado de Maestro en Gestión de Talento Humano de nombre: “Salud ocupacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa SAC, 2019-2020” (Domador Tineo, 2020). Este instrumento fue validado en su oportunidad por tres expertos y presentó un Alfa de Cronbach de .967 para la variable Salud Ocupacional y .978 en la variable rendimiento laboral.

Tabla 1

Escala de Likert

Puntuación	Escala
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario empleado en esta investigación fue aplicado de manera online a través de la plataforma digital de Google Forms, esto debido a la pandemia del Covid -19. Para poder determinar y analizar de forma eficaz los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, fueron examinados por un software estadístico que es el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 28, a través de esto se pudo hallar la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Aspectos éticos

El presente estudio se realizó bajo un código de ética estricto (honestidad, sinceridad, transparencia, responsabilidad y sublimidad), se siguieron los lineamientos planteados en el reglamento interno de la Universidad Privada del Norte (UPN), se trabajó con cuidado para todos los ámbitos de esta investigación desde el marco teórico, metodología, uso de información y las referencias efectuando hechos reales y firmes.

Se respetará la propiedad intelectual de los autores citados en esta investigación, de los cuales se podrán verificar en la bibliografía y citados mediante la Normativa Apa 7° edición, 2022.

De igual manera la información utilizada por parte de los colaboradores de la empresa se mantendrá en anonimato y será de uso exclusivo para la investigación, sin tener el uso de esta en otras opciones para no causar daños tanto a nivel institucional como personal.

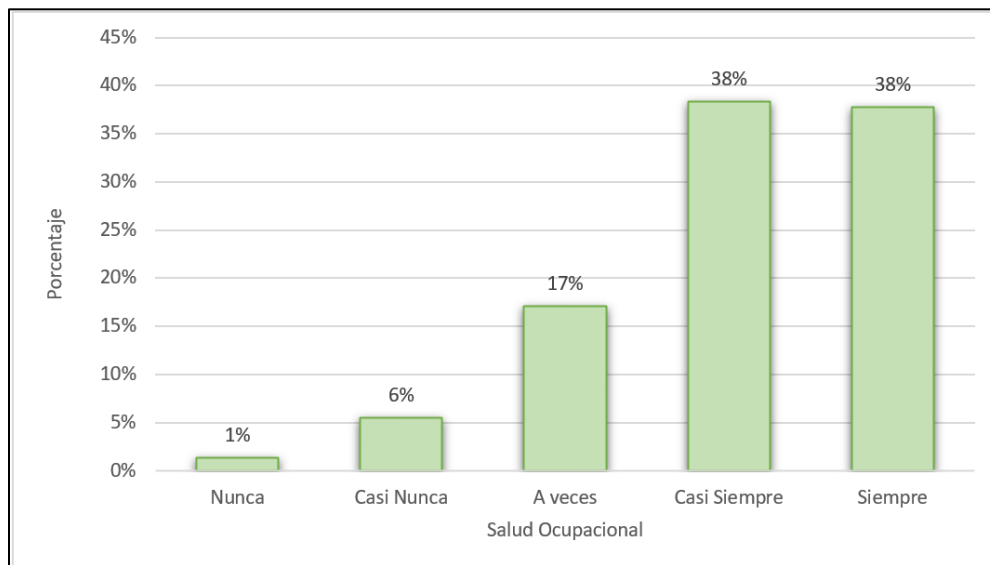
CAPÍTULO III: RESULTADOS

Descripción de resultados

En los resultados podemos encontrar que la mayoría de los encuestados coincide en la importancia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral y afirman con sus respuestas que en el Contact Center – Emergencia existe una adecuada política de protección y cuidado, como lo desarrollaremos a continuación.

Figura 1

Salud ocupacional de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

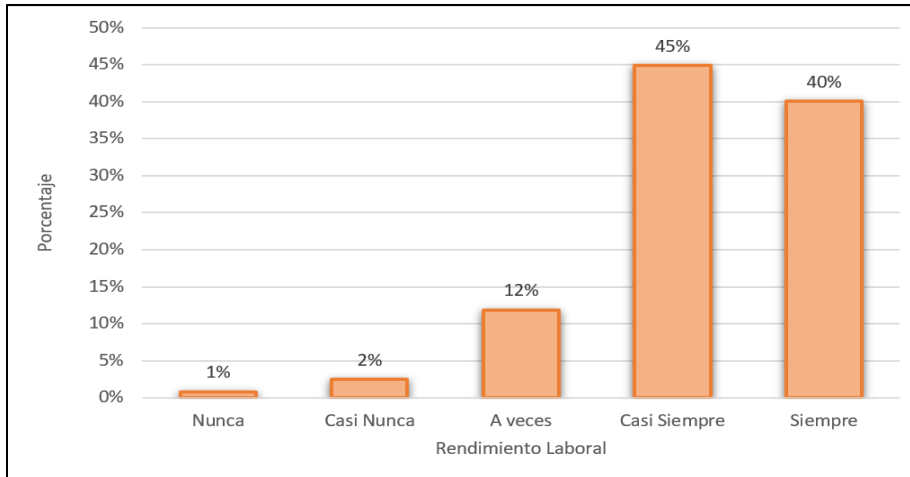


Fuente: Elaboración propia

Con relación a Salud Ocupacional, del total de 56 encuestados se pudo observar que el 38% escogieron la opción siempre, otro 38% casi siempre, el 17% a veces, 6% casi nunca y el 1% nunca.

Figura 2

Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

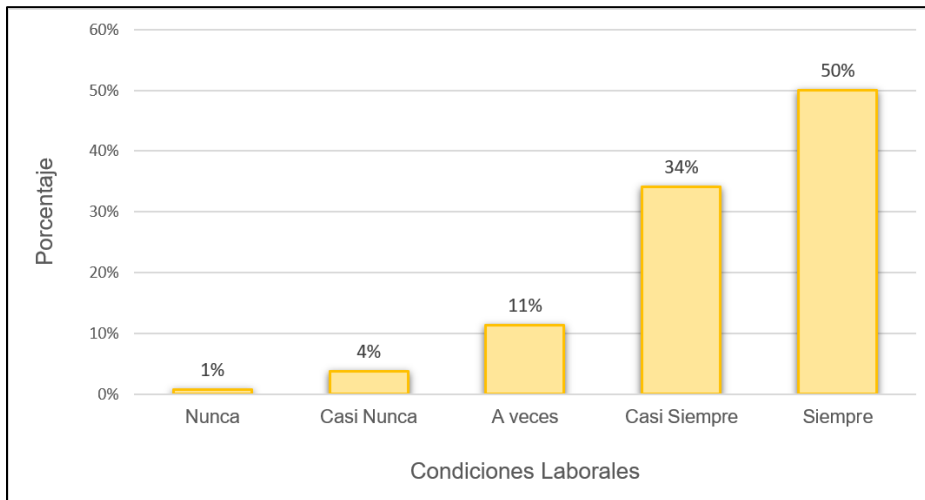


Fuente: Elaboración propia

Con relación a Rendimiento Laboral, del total de 56 encuestados se pudo observar que el 40% escogieron la opción siempre, 45% casi siempre, el 12% a veces, 2% casi nunca y el 1% nunca.

Figura 3

Dimensión 1. Condiciones Laborales de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

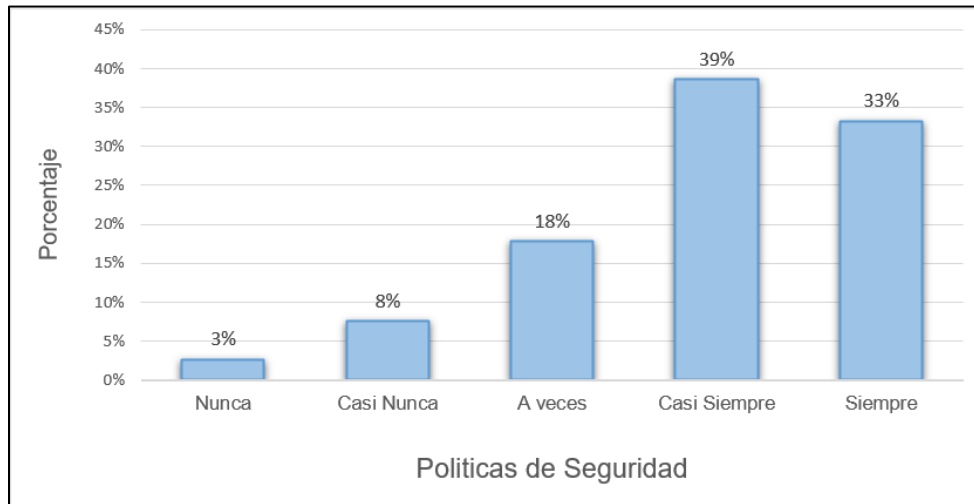


Fuente: Elaboración Propia

En referencia a la dimensión 1 que son las Condiciones Laborales del total de 56 encuestados se pudo observar que el 50% escogieron la opción siempre, 34% casi siempre, el 11% a veces, 4% casi nunca y el 1% nunca.

Figura 4.

Dimensión 2. Políticas de Seguridad de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

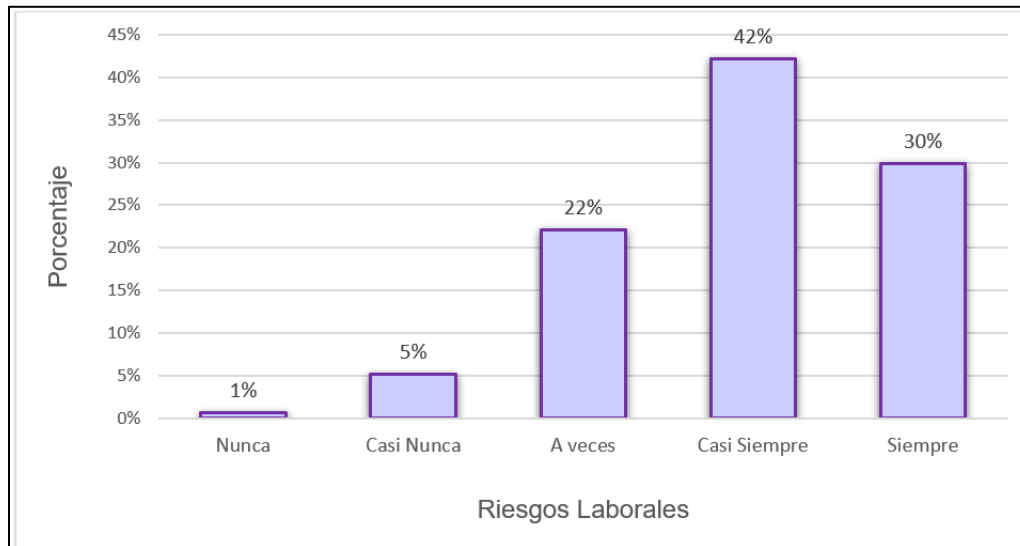


Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la dimensión 2 que son las Políticas de Seguridad del total de 56 encuestados se pudo observar que el 33% escogieron la opción siempre, 39% casi siempre, el 18% a veces, 8% casi nunca y el 3% nunca.

Figura 5

Dimensión 3. Riesgos Laborales de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la dimensión 3 que son los Riesgos Laborales del total de 56 encuestados se pudo observar que el 30% escogieron la opción siempre, 42% casi siempre, el 22% a veces, 5% casi nunca y el 1% nunca.

Análisis de Fiabilidad

Para poder obtener el resultado del análisis de fiabilidad se empleó el uso del coeficiente del Alfa de Cronbach en el software SPSS. Según (Heinemann, 2019) fiabilidad, es la interpretación y recolección de datos para su análisis y así controlar la exactitud.

Para hallar el nivel de consistencia de la pesquisa, se emplearon 48 preguntas realizadas a 56 trabajadores del área del Contact Center - Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, las encuestas se realizaron bajo dos variables: salud ocupacional y rendimiento laboral. Lo que nos llevó a un cuadro con los datos de los encuestados mediante la encuesta y que posteriormente

fueron llevados al SPSS, los resultados arrojaron los datos que se puede visualizar en la tabla 2 que nos muestra el completo uso de la información al 100% sin exclusión alguna.

Tabla 2

Procesamiento de Datos

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS			
		N	%
Casos	Válido	56	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

Tabla 3

Alfa de Cronbach

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.959	48

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

En la tabla 3 se visualiza que el Alfa de Cronbach arrojó como resultado 0.959 lo cual indica que es un puntaje óptimo y adecuado con un criterio excelente. Por este análisis podemos decir que los datos empleados son fiables obteniendo un buen nivel de consistencia lo cual al ser aceptable nos permite la recolección y uso de los datos obtenidos.

Hipótesis General

El presente trabajo tiene como hipótesis general determinar la relación existente entre las dos variables: salud ocupacional (variable independiente) y rendimiento laboral (variable dependiente) dentro de las oficinas del Contact Center – Central de Emergencias de la empresa Mapfre Miraflores en el 2022.

Análisis Descriptivo

Investigamos el análisis descriptivo de la hipótesis general la cual está conformada por la variable independiente (salud ocupacional) y la variable dependiente (rendimiento laboral) que se origina en dicho estudio.

Tabla 4. Análisis descriptivo: Variables Independiente y Dependiente

		DESCRIPTIVOS		
		Estadístico	Error estándar	
INDEPENDIENTE	Media	97.3393	1.74666	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	93.8389	
		Límite superior	100.8397	
	Media recortada al 5%	97.6111		
	Mediana	96.5000		
	Varianza	170.846		
	Desviación estándar	13.07082		
	Mínimo	68.00		
	Máximo	120.00		
	Rango	52.00		
	Rango intercuartil	19.25		
	Asimetría	-.184	.319	
Curtosis	-.351	.628		
DEPENDIENTE	Media	101.0000	1.61165	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	97.7702	
		Límite superior	104.2298	
	Media recortada al 5%	101.3135		
	Mediana	100.0000		
	Varianza	145.455		
	Desviación estándar	12.06045		
	Mínimo	70.00		
	Máximo	120.00		
	Rango	50.00		
	Rango intercuartil	21.00		
	Asimetría	-.183	.319	
Curtosis	-.636	.628		

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

Podemos observar en la tabla 4 que nos muestra según la estadística que la variable independiente es 97.3393; la mediana tiene un valor de 96.5000 y la varianza posee 170.846; por otra parte, encontramos que la variable dependiente tiene una media estadística de 101.0000; en la mediana contiene 100.0000 y el valor en la varianza es 145.455.

Análisis Inferencial

Para poder hacer uso del análisis inferencial debemos realizar un contraste de la hipótesis general donde se emplearán estadígrafos de distinción de medias entre las variables dependiente e independiente. Se empleó el método de KOLMOGOROV SMIRNOV porque dicha muestra posee una cantidad mayor a los 30, de esta forma la muestra posee un tamaño de 56 trabajadores por lo que se efectúa el uso de la herramienta de medición.

Prueba de Normalidad

Esta prueba se adquiere mediante el software SPSS, los datos empleados en el análisis de normalidad que se usaron en la hipótesis general se tendrán que evaluar según la regla de decisión, en esta regla se menciona que si el valor del significante (Sig.) es ≤ 0.05 los datos de la muestra no provienen de una distribución normal y si el nivel del otro significante (Sig.) es > 0.05 los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

Tabla 5

Prueba de normalidad. Hipótesis General

	PRUEBAS DE NORMALIDAD					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INDEPENDIENTE	.082	56	.200*	.974	56	.253
DEPENDIENTE	.126	56	.027	.956	56	.041

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

La tabla 5 muestra la cantidad en base a la significación de las dos variables, donde la variable independiente (salud ocupacional) tiene 0.200 y la variable dependiente (rendimiento laboral) posee 0.027. esto implica que el comportamiento es distinto en cada variable ya que la variable independiente es superior a 0.05 por lo que los datos de la muestra son paramétricos y provienen de una distribución normal, por otro lado, la variable dependiente es inferior a 0.05 con lo que los datos de la muestra no son paramétricos y no provienen de una distribución normal. Se determina que ambas variables poseen distintos valores paramétricos y se empleará el ESTADÍSTICO DE SPEARMAN donde se hallará la correlación de las variables.

Contrastación de Hipótesis General. Prueba de Spearman

Para hallar la contrastación de la Hipótesis General se empleó la prueba de Spearman, esto debido a que ambas variables poseen diferentes resultados de distribución de normalidad, donde la variable independiente (salud ocupacional) es una distribución normal y la variable dependiente (rendimiento laboral) posee datos que no provienen de una distribución normal.

Tabla 6

Correlación de Spearman. Hipótesis General

		CORRELACIONES		
		VAR00001	VAR00002	
Rho de Spearman	INDEPENDIENTE	Coefficiente de correlación	1.000	.615**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	56	56
	DEPENDIENTE	Coefficiente de correlación	.615**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	56	56

**** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

La tabla 6 muestra que presenta una correlación de 0.615 entre las variables independiente (salud ocupacional) y la variable dependiente (rendimiento laboral) en el área del Contact Center – Central de Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022. Esto quiere decir que existe una correlación positiva fuerte entre ambas variables, lo que determina que la hipótesis general es aceptada.

Hipótesis Especifica 1

Análisis Descriptivo

Tabla 7

Análisis descriptivo. Dimensión 1 y Variable Dependiente

		DESCRIPTIVOS		
			Estadístico	Error estándar
DIMENSION 1	Media		34.3214	.54063
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33.2380	
		Límite superior	35.4049	
	Media recortada al 5%		34.5119	
	Mediana		35.0000	
	Varianza		16.368	
	Desviación estándar		4.04568	
	Mínimo		24.00	
	Máximo		40.00	
	Rango		16.00	
	Rango intercuartil		5.75	
	Asimetría		-.499	.319
	Curtosis		-.336	.628
VARIABLE DEPENDIENTE	Media		101.0000	1.61165
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	97.7702	
		Límite superior	104.2298	
	Media recortada al 5%		101.3135	
	Mediana		100.0000	
	Varianza		145.455	
	Desviación estándar		12.06045	
	Mínimo		70.00	
	Máximo		120.00	
	Rango		50.00	
	Rango intercuartil		21.00	
	Asimetría		-.183	.319
	Curtosis		-.636	.628

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

Se puede observar en la estadística descriptiva de la primera hipótesis específica donde se encuentra la Dimensión 1 (Condiciones Laborales) que pertenece a la variable independiente y por otro lado tenemos en la variable dependiente (rendimiento laboral). La tabla 8 nos menciona que la dimensión 1 tiene 34.3214, la mediana posee 35.0000 y la varianza es 16.368; por otro lado, la variable dependiente tiene como media 101.0000, mediana 100.0000 y su varianza posee 145.455.

Análisis Inferencial

Para poder determinar el contraste de la primera hipótesis específica se realizará estadígrafos de comparación de medias, para ello se empleará la prueba de KOLMOGOROV SMIRNOV lo que demanda usarla cuando la muestra es grande (mayor a 30).

Prueba de Normalidad

Tabla 8

Prueba de Normalidad. Hipótesis Específica 1

	PRUEBAS DE NORMALIDAD					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSION 1	.103	56	.200*	.955	56	.035
V. DEPENDIENTE	.126	56	.027	.956	56	.041

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

La tabla 8 se observa que la primera dimensión de la variable independiente (salud ocupacional) posee 0.200 siendo una muestra que proviene de una distribución normal (paramétrico) por lo que es > 0.05 , mientras que la variable dependiente (rendimiento laboral)

tiene 0.027 lo que indica que la muestra no proviene de una distribución normal (no paramétrico) siendo $\leq 0,05$. Esto indica que se empleará el uso de la Prueba de Spearman para hallar la contrastación de la hipótesis específica 1.

Contrastación de la Hipótesis específica 1: Prueba de Spearman

Las cifras empleadas en la dimensión 1 (Condiciones Laborales) es de naturaleza paramétrico, mientras que los datos de la variable dependiente (Rendimiento Laboral) es de naturaleza no paramétrica; por lo tanto, se utilizará el estadígrafo de Spearman para poder realizar el estudio de dichas variables.

Tabla 9

Correlación de Spearman. Dimensión 1 y Variable dependiente

		CORRELACIONES		
			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	DIMENSION 1	Coefficiente de correlación	1.000	.535**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	56	56
	VARIABLE DEPENDIENTE	Coefficiente de correlación	.535**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

En la contrastación del coeficiente entre la Dimensión 1 (Condiciones Laborales) y la variable dependiente (Rendimiento Laboral) indica que es de 0.535 lo cual muestra que se tiene una correlación positiva moderada por lo que se acepta la hipótesis específica 1 siendo que Las Condiciones Laborales tienen una relación con el rendimiento laboral en el área de Contact Center – Emergencias de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

Hipótesis Especifica 2

Análisis Descriptivo

Tabla 10

Análisis Descriptivo. Dimensión 2 y Variable Dependiente

		DESCRIPTIVOS		
		Estadístico	Error estándar	
DIMENSIÓN 2	Media	31.3750	.60386	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	30.1648	
		Límite superior	32.5852	
	Media recortada al 5%	31.3452		
	Mediana	32.0000		
	Varianza	20.420		
	Desviación estándar	4.51890		
	Mínimo	23.00		
	Máximo	40.00		
	Rango	17.00		
	Rango intercuartil	6.75		
	Asimetría	.036	.319	
	Curtosis	-.584	.628	
VARIABLE DEPENDIENTE	Media	101.0000	1.61165	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	97.7702	
		Límite superior	104.2298	
	Media recortada al 5%	101.3135		
	Mediana	100.0000		
	Varianza	145.455		
	Desviación estándar	12.06045		
	Mínimo	70.00		
	Máximo	120.00		
	Rango	50.00		
	Rango intercuartil	21.00		
	Asimetría	-.183	.319	
	Curtosis	-.636	.628	

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

La tabla 10, se puede observar en la estadística descriptiva de la segunda hipótesis específica donde se encuentra la Dimensión 2 (Políticas de Seguridad) la cual pertenece a la variable independiente y por otro lado tenemos en la variable dependiente (Rendimiento laboral). Según esto debemos mencionar que la Dimensión 2 tiene como media 31.3750, la mediana posee 32.0000 y su varianza es 20.420; por otro lado, la variable dependiente tiene como media 101.0000, mediana 100.0000 y su varianza posee 145.455.

Análisis Inferencial

Para poder determinar el contraste de segunda hipótesis específica se realizará estadígrafos de comparación de medias, por ello se empleará la prueba de KOLMOGOROV SMIRNOV ya que la muestra es grande.

Prueba de Normalidad

Tabla 11

Prueba de Normalidad. Hipótesis Específica 2

PRUEBAS DE NORMALIDAD						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSION 2	.105	56	.193	.966	56	.121
V. DEPENDIENTE	.126	56	.027	.956	56	.041

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

En la Segunda hipótesis específica se puede observar que la significancia de la Dimensión 2 (Políticas de Seguridad) es una muestra que proviene de una distribución normal (paramétrico) por lo que es > 0.05 ; mientras que la variable dependiente (Rendimiento Laboral) indica que la muestra no proviene de una distribución normal (no paramétrico) siendo $\leq 0,05$.

Contrastación de la Hipótesis específica 2. Prueba de Spearman

En la dimensión 2 (Políticas de seguridad) se observa que es paramétrico, mientras que la variable dependiente (Rendimiento Laboral) es no paramétrico, esto lleva a usar la prueba de Spearman y así poder probar la existencia de una correlación entre las variables.

Tabla 12

Correlación de Spearman: Dimensión 2 y Variable Dependiente

		CORRELACIONES	
			VAR00001VAR00002
Rho de Spearman	DIMENSION 2	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.605**
		N	. <.001
VARIABLE DEPENDIENTE		Coefficiente de correlación	.605**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	<.001
			56
			56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

En la contrastación del coeficiente entre la Dimensión 2 (Políticas de Seguridad) y la variable dependiente (Rendimiento Laboral) indica que es de 0.605 lo que muestra que se tiene una correlación positiva fuerte por tanto se acepta la hipótesis específica 2 siendo que Las Políticas de Seguridad tienen una relación con el rendimiento laboral en el área de Contact Center – Central de Emergencias de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

Hipótesis Especifica 3

Análisis Descriptivo

Tabla 13

Análisis Descriptivo. Dimensión 3 y Variable Dependiente

		DESCRIPTIVOS		
		Estadístico	Error estándar	
DIMENSION 3	Media	31.6429	.75654	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	30.1267	
		Límite superior	33.1590	
	Media recortada al 5%	31.9048		
	Mediana	32.0000		
	Varianza	32.052		
	Desviación estándar	5.66144		
	Mínimo	16.00		
	Máximo	40.00		
	Rango	24.00		
	Rango intercuartil	7.75		
	Asimetría	-.419	.319	
	Curtosis	.021	.628	
VARIABLE DEPENDIENTE	Media	101.0000	1.61165	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	97.7702	
		Límite superior	104.2298	
	Media recortada al 5%	101.3135		
	Mediana	100.0000		
	Varianza	145.455		
	Desviación estándar	12.06045		
	Mínimo	70.00		
	Máximo	120.00		
	Rango	50.00		
	Rango intercuartil	21.00		
	Asimetría	-.183	.319	
	Curtosis	-.636	.628	

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

La tabla 13 muestra que la media estadística en la Dimensión 3 (Riesgos Laborales) posee 31.6429; la mediana tiene 32.0000 y su varianza es de 32.052; sin embargo, en la Variable Dependiente (Rendimiento laboral) la media estadística es 101.0000; la mediana es 100.0000 y su varianza es 145.455.

Análisis Inferencial

Se empleará la prueba de KOLMOGOROV SMIRNOV ya que la muestra es grande (mayor a 30), así mismo para medir el contraste de la tercera hipótesis específica se realizará estadígrafos de comparación de medias.

Prueba de Normalidad

Tabla 14

Prueba de Normalidad. Hipótesis Específica 3

	PRUEBAS DE NORMALIDAD					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSION 3	.100	56	.200*	.960	56	.063
V. DEPENDIENTE	.126	56	.027	.956	56	.041

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

En la prueba de normalidad de la hipótesis específica 3 se puede ver que la significancia de la Dimensión 3 (Riesgos Laborales) contiene una muestra que se origina de una distribución normal (paramétrico) siendo > 0.05 , mientras que la Variable Dependiente (Rendimiento Laboral) presenta una muestra la cual no proviene de una distribución normal (no paramétrico) ya que es $\leq 0,05$.

Contrastación de la Hipótesis específica 3. Prueba de Spearman

Los datos empleados en la dimensión 3 (Riesgos Laborales) poseen un comportamiento paramétrico, mientras que los datos de la variable dependiente (Rendimiento Laboral) se presenta como no paramétrico; por lo que se empleará el estadígrafo de Spearman.

Tabla 15

Correlación de Spearman: Hipótesis Específica 3

		CORRELACIONES		
			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	DIMENSION 3	Coefficiente de correlación	1.000	.561**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	56	56
	VARIABLE DEPENDIENTE	Coefficiente de correlación	.561**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS versión 28

Elaboración propia

En la contrastación de la Dimensión 3 (Riesgos Laborales) y la variable dependiente (Rendimiento Laboral) indica que es de 0.561 lo que muestra que se tiene una correlación positiva moderada por tanto la hipótesis específica 3 es aceptada siendo que Los Riesgos Laborales tienen una relación con el rendimiento laboral en el área de Contact Center – Central de Emergencias de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En el presente estudio el objetivo fundamental fue determinar la presencia de una conexión entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral en el área de Contac Center - Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022. Se efectuó un cuestionario donde las preguntas estaban relacionadas a cada variable y así realizar el análisis en el programa SPSS, obteniendo un resultado de correlación positiva fuerte, de igual manera, se confirma la hipótesis general, dando por cumplida la investigación. En concordancia con el presente resultado (Domador Tineo, 2020) en su estudio *“Salud ocupacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa SAC, 2019-2020”* menciona que, al tener cuidado adecuado de la salud ocupacional en los trabajadores, estos a su vez mejoraran su rendimiento laboral haciendo presente que la relación que existe es muy notoria, firme y directa. De esta manera nos recomienda que, si se debe tener el cuidado del personal a través de capacitaciones, el correcto uso de los equipos y los riesgos laborales para así poder general un correcto rendimiento laboral.

De igual manera, en concordancia (Valdivia Campos, 2020) en su tesis *“Seguridad y salud ocupacional y el rendimiento laboral durante la COVID-19, Municipalidad Provincial de Chota-2020”*. En dicha pesquisa se indago el comportamiento de la salud ocupación y el rendimiento laboral en base a las variables de condiciones de seguridad, higiénicas y ergonómicas, lo que da como resultado que si se tiene una relación entre ambas variables de manera positiva moderada. En resumidas palabras, la salud ocupacional no solo es vital para los trabajadores si no que es de suma importancia tanto en el rendimiento laboral como para la empresa, teniendo como finalidad una mutua ayuda y apoyo entre ambas partes, seguridad y comodidad para empleados a cambio de un adecuado y buen rendimiento laboral.

Para determinar la relación entre las condiciones laborales y el rendimiento laboral se encontró que se tiene una correlación positiva moderada a través de un coeficiente Rho de Spearman de 0.535. Lo encontrado es similar a (Ichuta Apaza, 2018) en su tesis *“Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de puno – 2017”*. Donde menciona que las condiciones laborales tienen una influencia significativa para el cuidado y rendimiento del personal en el trabajo. En resumen, se deben tener las condiciones laborales adecuadas para poder ejercer un óptimo rendimiento laboral y seguir implementando mejoras para el futuro.

Con relación a las políticas de seguridad y el rendimiento laboral se encontró que se tiene una correlación positiva fuerte a través de un coeficiente Rho de Spearman de 0.605. En concordancia (Fernandez Tomapasca, 2022) en su tesis *“Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el rendimiento laboral durante la COVID-19, Municipalidad Distrital de Incahuasi*. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0,430 nos menciona que, si influyen significativamente los factores geográficos, factores de infraestructura y factores de organización. Esto quiere decir que los factores de seguridad son de importancia para el rendimiento laboral dentro de la empresa.

En relación a los Riesgos Laborales con el Rendimiento Laboral se pudo encontrar que se tiene una correlación positiva moderada a través de un coeficiente Rho de Spearman de 0.561. en concordancia (Gracia Valencia, 2017) en su tesis titulado *“Análisis de la gestión de seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral del puerto comercial de autoridad portuaria de esmeraldas”* nos menciona que los riesgos labores presentan estadísticas altas, lo que influye en el rendimiento laboral. Así mismo se debe mantener informados a los trabajadores de dichos riesgos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

La salud ocupacional tiene una relación fuerte en el rendimiento laboral, esto se pudo verificar a través de un cuestionario y análisis de datos estratigráficos por medio de KOLMOGOROV SMIRNOV y SPEARMAN donde las variables salud ocupacional (variable independiente) y el rendimiento laboral (variable dependiente) mantiene una correlación positivo fuerte. Podemos decir que la empresa está consciente de que los empleados deben tener las condiciones adecuadas para poder desarrollarse y así mismo el seguir implementando con una mayor frecuencia las capacitaciones pertinentes para tener una fuerza laboral apta, conforme y segura.

1. Con relación al objetivo concluimos que si existe una relacionan entre entorno y el personal. Se pudo corroborar a través de análisis como KOLMOGOROV SMIRNOV y SPEARMAN los cuales probaron una relación positiva moderada donde las condiciones laborales (Dimensión 1) y el rendimiento laboral (variable dependiente) en el área de Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores en el año 2022, logrando un correcto objetivo en la investigación. Podemos decir que las capacitaciones existen, pero deben ser más frecuentes tanto de forma presencial como virtual
2. Con relación al objetivo 2 concluimos que Las políticas de Seguridad son la base para una correcta estabilidad laboral de seguridad entre la empresa y los trabajadores. A través del cuestionario y análisis estadígrafo (KOLMOGOROV SMIRNOV y SPEARMAN) se halló una correlación positivo fuerte entre las Políticas de Seguridad (Dimensión 2) y el Rendimiento Laboral (variable dependiente) en la empresa Mapfre en el año 2022. Por ende, las normas, procesos y reglas que contiene la empresa son los necesarios para una

correcta funcionalidad de los empleados y para que se sientan seguros que se tiene un sistema de seguridad laboral que vela por ellos.

3. Con relación al objetivo 3 los cuidados de que estos no suceden son de vitalidad para el cuidado del personal y que toda empresa debe tomar en cuenta. Por medio de un cuestionario y análisis estadístico (KOLMOGOROV SMIRNOV y SPEARMAN) se supo de una correlación positiva moderada entre Los Riesgos Laborales (Dimensión 3) y el Rendimiento Laboral (variable dependiente) en el área de Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores en el año 2022, logrando lo solicitado en la investigación. Con el objetivo de proporcionar al trabajador siempre información y cuidado en la empresa se les realiza capacitaciones constantes en las cuales puedan hacer frente a algún riesgo que suceda, así mismo se pretende la extensión de estas capacitaciones, logrando un bienestar mayor tanto para la empresa como para el personal.

CAPITULO VI. RECOMENDACIONES

1. Es importante que el personal también se sienta comprometido con la empresa, en el caso de la empresa Mapfre esta brinda capacitaciones a su personal, pero no de manera constante lo cual puede afectar su Rendimiento Laboral. Por ello, se recomienda que las empresas brinden capacitaciones constantes para así poder concientizar a los trabajadores que la Salud Ocupacional influye en sus vidas tanto dentro como fuera de la empresa donde laboran.
2. Las condiciones laborales son adecuadas para el funcionamiento del personal dentro del área estudiada en Mapfre, teniendo una correcta iluminación en el espacio de trabajo, equipos en buen estado, motivación constante, etc. Podemos decir que la empresa se preocupa en que los trabajadores estén conformes con las condiciones de su espacio laboral. Se recomienda a las empresas en general tener constante mantenimiento a sus equipos, área de trabajo y buscar distintos tipos de motivación para que el trabajador se sienta a gusto y puede desempeñarse de una mejor manera en el ámbito laboral.
3. Es de vital importancia la salud ocupacional en los trabajadores, por ello se recomienda a las empresas que incorporen las citas psicológicas periódicamente para sus empleados, ya que, al no hacerse un seguimiento correspondiente, se puede producir el Síndrome de Burnout que solo se evidencia cuando el empleado está en un estado de estrés de moderado a alto.
4. La implementación del Home Office presentó resultados óptimos en el Rendimiento Laboral, pero en algunos casos se vio afectada la Salud Ocupacional del empleado. Se sugiere a la empresa mantener una fuerza laboral desde casa y otra en la institución con la supervisión adecuada, estableciendo nuevas normas para no descuidar el factor humano y manejar una sola información en general, implementando días rotativos presenciales en la empresa.

REFERENCIAS

- Abril Martínez, L. P., Abril Martínez, M. C., & Abril Martínez, S. C. (2020). *Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia*. ProQuest.
<https://www.proquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/2480794399/FA40C2C43A6C4016PQ/3?accountid=36937>
- Álvarez Torres, S. H., & Riaño Casallas, M. I. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35).
<https://doi.org/10.11144/javeriana.rgsp17-35.ppss>
- Arcia Santamaría, D. C., Leiva Bravo, P. F., & Prado García, M. J. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016*. <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Arenas Massa, Á., & Riveros Ferrada, C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *Redalyc*, 21(1), 62–77. <https://doi.org/10.5294/PEBI.2017.21.1.5>
- Balladares Ponguillo, K. A., & Hablick Sánchez, F. C. (2017). *Burnout: el síndrome laboral*. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/>
- Barrientos Ramos, V. H., Díaz Tito, L. P., & Ledesma Cuadros, M. J. (2018). *Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud*. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058776014/>
- Batista-Rodríguez, L. F., Leyva-Figueroa, P. A., & Mendoza-Tauler, L. L. (2021). *Gestión y desarrollo de la formación laboral en la educación actual*. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181565709003/>
- Becerra D, G. (2009). *El liderazgo y su rol en las organizaciones transcomplejas*. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883008.pdf>
- Bermejo Salmon, M., Suárez Caimary, I. L., & Salazar Danger, M. (2022). *El clima laboral en el contexto organizacional*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/181572159004.pdf>
- Cárdenas Niño, L., Aguirre - Acevedo, D. C., & Montoya - Arenas, D. A. (2020). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto? *ProQuest*, 36(2), 149–176. <https://doi.org/10.14482/psdc.36.2.155.9>
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Redalyc*, 14(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Delgado Cerna, H. J. (2018). *LA SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE TRANSPORTES LUCHITO EIRL – TRUJILLO 2016*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13270/Delgado%20Cerna%20Humberto%20Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz Dumont, J. R., Suarez Mansilla, S. L., Santiago Martinez, R. N., & Bizarro Huaman, E. M. (2020). *Accidentes laborales en el Perú: Análisis de la realidad a partir de datos estadísticos*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641021/29062641021.pdf>
- Díaz Narváez, V. P. (2014). *El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las "investigaciones cuantitativas y cualitativas."* Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81732428014>
- Domador Tineo, J. I. (2020). *Salud ocupacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa SAC, 2019-2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54591/Domador_TJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fagua Quessed, G., De Hoz Hernández, Y., & Jaimes Morales, J. (2018). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: una revisión desde los planes de emergencia*. IPSA SCIENTIA. <https://latinjournal.org/index.php/ipsa/article/view/920/700>
- Fernández-Arata, J. M., Calderón-De la Cruz, G., & Navarro-Loli, J. S. (2016). *Psicología de la Salud Ocupacional: Una especialidad emergente en el Perú*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338048380016>
- Fernandez Tomapasca, R. E. (2022). *Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el rendimiento laboral durante la COVID-19, Municipalidad Distrital de Incahuasi*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78222/Fernandez_TRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Godoy Martínez, M. R., Godoy Villasante, M. J., & Villasante Paredes, G. L. (2022). Medición cuantitativa de la protección del trabajador como percepción conjunta de Seguridad y Salud Ocupacional en una empresa del sector gráfico y publicitario en Lima-Perú, 2021. *Industrial Data*, 25(1), 51–77. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21499>
- Gómez Mujica, A., & Acosta Rodríguez, H. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. <http://eprints.rclis.org/5035/1/acerca.pdf>
- Gracia Valencia, M. (2017). *ANALISIS DE LA GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PUERTO COMERCIAL DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS*. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1183/1/GRACIA%20VALENCIA%20MIGDO NIO.pdf>
- Granovsky, P., & Perez, M. A. (2021). *Formación profesional: Cambio tecnológico y Relaciones Laborales*. 53–69. <https://www.redalyc.org/journal/5819/581966771004/581966771004.pdf>
- Guerrero, R., Jaime, S., & Valverde, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Heinemann, klaus. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Paidotribo. <https://books.google.com.pe/books?id=Pqa1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+emp%C3%ADrica+en+las+ciencias+>

del+deporte&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20la%20metodo log%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20emp%C3%ADrica%20en%20las%20ciencias %20del%20deporte&f=false

- Hermosa R., A. M., & Perilla T., L. E. (2015). *Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12039090012>
- Hernández Cruz, E. (2018). *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE MAQUINADOS INDUSTRIALES C.V.* <http://132.248.9.195/ptd2018/octubre/0780738/0780738.pdf>
- Hernández León, R. A., & Coello González, S. (2012). *El proceso de investigación científica (2a. ed.)*. Editorial Universitaria. [https://books.google.com.pe/books?id=tX71DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=El+Proceso+de+una+investigación+científica+\(2+edición\)&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=El%20Proceso%20de%20una%20investigación%20científica%20\(2%20edición\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tX71DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=El+Proceso+de+una+investigación+científica+(2+edición)&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=El%20Proceso%20de%20una%20investigación%20científica%20(2%20edición)&f=false)
- Hernández Tenorio, B. M. (2021). *Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968300002>
- Herrera, W., & Mahecha, I. (2018). *Transparencia, razón pública y rendición de cuentas en las empresas*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291157943003>
- Ichuta Apaza, A. L. (2018). *INFLUENCIA DE LA SALUD OCUPACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2017*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/8914/Ichuta_Apaza_Annyi_Lys.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaspe, C., López, F., & Moya, S. (2018). *LA APLICACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS COMO ESTRATEGIA PREVENTIVA DE LA FATIGA Y EL MAL DESEMPEÑO LABORAL POR CONDICIONES DISERGONÓMICAS EN ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968096002>
- Javier Andrade, M. G. (2015). *"SALUD OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE PRODUCCIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERÍA ACUACULTURA Y PESCA DEL CANTÓN AMBATO."* <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/FCHE-PSIC-109.pdf>
- Martínez Buelvas, L., Oviedo Trespalcacios, O., & Luna Amaya, C. (2013a). *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431015>
- Martínez Buelvas, L., Oviedo Trespalcacios, O., & Luna Amaya, C. (2013b). *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431015>
- Mejía, C. R., Reyes Tejada, A. L., Gonzales Huaman, K. S., Leon Nina, E. C., Murga Cabrera, A. X., Carrasco Altamirano, J. A., & Quispe Cencia, E. (2020). *Riesgo de estrés post traumático según ocupación y otros factores durante la pandemia por COVID-19 en el Perú*. Scielo. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n4/1132-6255-medtra-29-04-265.pdf>

- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021, August 30). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Scielo; Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Orbe Guaraca, M. P., & Ordoñez Espinoza, C. G. (2018). *ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE ACCIONES PARA LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, EXTENSIÓN CAÑAR*. ProQuest. <https://doi.org/10.177993/3comp.2018.070335.10-27/12>
- Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). *Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>
- Pacheco, H., & Chuquillanqui, V. (2020). Síndrome de burnout y depresión en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2018. *Redalyc*, 10, 2020. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.408>
- Pando Moreno, M., Gascón Santos, S., Varillas Vilches, W., & Aranda Beltrán, C. (2019). *Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661250001>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? What is job stress and how to measure it? *ProQuest*, 35(1).
- Pérez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. In *Revista de Psicología (PUCP)* (Vol. 31, Issue 1). Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Psicología. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472013000100006
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/>
- Plúas Erazo, M. E. (2019). *La Seguridad y salud ocupacional en el cultivo de camarón en laboratorio de maduración*. Redalyc . <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940002/>
- Poblete Toloza, Y., & Jiménez Figueroa, A. E. (2022). Impacto de la pandemia: clima laboral, Mobbing y Burnout en funcionarios públicos chilenos. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 8(2), 247–260. <https://doi.org/10.29393/ran8-19ipya20019>
- Poquis Velasquez, E., Cadenillas Albornoz, V., Palacios Garay, J. P., Nuñez Vara, F. E., Buendía Vila, G. R., & Chumacero Calle, J. C. (2020). *Análisis del perfil profesional en la empleabilidad de estudiantes de Enfermería de un Instituto Superior Tecnológico Público*. Scielo; Propósitos y Representaciones. <https://doi.org/10.20511/PYR2020.V8N3.785>
- Portillo, C., & Milena, L. (2013). Políticas de empleo: entre el contrato de trabajo y la relación laboral. In *Revista de Ciencias Sociales (RCS): Vol. XIX* (Issue 1).

- Ramírez-Velásquez, J. C., Vega Abad, C. R., & Villagómez, M. N. (2022). Ventajas y Desventajas del teletrabajo en Sudamérica frente a la pandemia covid-19. *Civilizar*, 22(42), e20220107. <https://doi.org/10.22518/jour.ccs/20220107>
- Reyes Malavé, G. P. (2022). *SALUD OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GADM DE SANTA ELENA, AÑO 2021*. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/8203/UPSE-MTH-2022-0027.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rivera Porras, D., Bonilla Cruz, N. J., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J., & Silva Monsalve, G. (2019). *Educación para la salud laboral: Perspectivas teóricas desde la intervención*. ProQuest. <https://www.proquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/2354379916/fulltextPDF/E65A6EA43A8F401BPQ/1?accountid=36937>
- Rivero Remírez, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Robledo, F. H. (2015). Codificación en Salud Ocupacional. In *Codificación en salud ocupacional* (pp. 25–67). https://books.google.com.pe/books?id=88O4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Codificacion+en+Salud+Ocupacional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Codificacion%20en%20Salud%20Ocupacional&f=false
- Ruiz-Calzado, I., & Llorent, V. J. (2018). Burnout among education professionals who work with people with disabilities in Cordoba (Spain). Influence of occupational variables. *ProQuest*, 21(2), 373–393. <https://doi.org/10.5944/EDUCXX1.15459>
- Ruiz Hernández, Y. E., & Sánchez Jaramillo, A. F. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 122–138. <https://doi.org/10.16967/23898186.722>
- Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., Benavides, F. G., Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 32–41. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). *Síndrome de Burnout*. Scielo. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#1
- Sáez López, J. M. (2017). INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. FUNDAMENTOS TEÓRICOS, PROCESOS Y ELEMENTOS PRÁCTICOS (ENFOQUE PRÁCTICO CON EJEMPLOS. ESENCIAL PARA TFG, TFM Y TESIS). In UNED Editorial (Ed.), *Editorial UNED*. 2017. [https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=INVESTIGACION%20EDUCATIVA.+FUNDAMENTOS+TEORICOS,+PROCESOS+Y+ELEMENTOS+PRACTICOS+\(ENFOQUE+PRACTICO+CON+EJEMPLOS.+ESENCIAL+PARA+TFG,+TFM+Y+TESIS\)&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=INVESTIGACION%20EDUCATIVA.%20FUNDAMENTOS%20TEORICOS%20PROCESOS%20Y%20ELEMENTOS%20PRACTICOS%20\(ENFOQUE](https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=INVESTIGACION%20EDUCATIVA.+FUNDAMENTOS+TEORICOS,+PROCESOS+Y+ELEMENTOS+PRACTICOS+(ENFOQUE+PRACTICO+CON+EJEMPLOS.+ESENCIAL+PARA+TFG,+TFM+Y+TESIS)&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=INVESTIGACION%20EDUCATIVA.%20FUNDAMENTOS%20TEORICOS%20PROCESOS%20Y%20ELEMENTOS%20PRACTICOS%20(ENFOQUE)

UE%20PR%C3%81CTICO%20CON%20EJEMPLOS.%20ESENCIAL%20PARA%20TFG%2C%20TFM%20Y%20TESIS)&f=false

Valdivia Campos, M. (2020). *Seguridad y salud ocupacional y el rendimiento laboral durante la COVID-19, Municipalidad Provincial de Chota-2020.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49760/Valdivia_CM%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Valle Flores, N. M. (2019). APORTES PARA CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL PARA PREVENIR ACCIDENTES Y RIESGOS. *Revista Enfoques*, 2(8), 265–287.

<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i8.47>

Yuni, J. A., & Ariel Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación.* Editorial Brujas.

https://books.google.com.pe/books?id=r8tKbJBkvbYC&printsec=frontcover&dq=T%C3%A9cnicas+para+investigar:+recursos+metodol%C3%B3gicos+para+la+preparaci%C3%B3n+de+proyectos+de+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20para%20investigar%3A%20recursos%20metodol%C3%B3gicos%20para%20la%20preparaci%C3%B3n%20de%20proyectos%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
La salud ocupacional y la relación con el rendimiento laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022”.	GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE: SALUD OCUPACIONAL	Condiciones Laborales	Condiciones de trabajo	P1, P2 Y P3
	¿De qué manera se relaciona la Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?	Determinar la relación entre la Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.	La Salud Ocupacional se relaciona con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.			Molestia	P4 Y P5
						Entorno de trabajo	P6, P7 Y P8
					Políticas de Seguridad	Determina y establece riesgos	P9, P10 Y P11
	Dirección y normas específicas	P12, P13 Y P14					
	Otorga materiales y equipos	P15 Y P16					
	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS		Riesgos Laborales	Espacio adecuado	P17, P18 Y P19
	¿De qué manera se relaciona las Condiciones Laborales y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona las Condiciones Laborales y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.	Las Condiciones Laborales se relacionan con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.			Correcta ventilación	P20, P21 Y P22
						Orden y limpieza	P23 Y P24
					Clima Laboral	Correcta comunicación	P1, P2, P3 Y P4
	Relaciones en el trabajo	P5, P6, P7, P8 Y P9					
	Información clara	P10, P11 Y P12					
	¿De qué manera se relaciona las Políticas de Seguridad y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona las Políticas de Seguridad y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.	Las Políticas de Seguridad se relacionan con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.	Formación Laboral	Experiencia laboral	P13	
					Formación académica	P14 Y P15	
					compromiso	P16 Y P17	
¿De qué manera se relaciona los Riesgos Laborales y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona los Riesgos Laborales con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.	Los Riesgos Laborales se relacionan con el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.	Trabajo en Equipo	Compromiso compartido	P18 Y P19		
				Grupo o equipo	P20, P21 Y P22		
				Liderazgo	P23 Y P24		
				VARIABLE DEPENDIENTE: RENDIMIENTO LABORAL			

ANEXO 2. ENCUESTA: LA SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA MAPFRE

Objetivo: Determinar la relación entre la Salud Ocupacional y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Contact Center – Emergencia de la empresa Mapfre Miraflores, 2022.

ESCALA DE MEDIDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
VARIABLE SALUD OCUPACIONAL					
DIMENSION 1: HIGIENE LABORAL					
1	¿En el área donde laboras la empresa aplica normas de salubridad en los trabajadores?				
2	¿Tengo las capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales?				
3	¿El ambiente donde laboras posee condiciones adecuadas para prevenir daños en los trabajadores?				
4	¿Considera que conservar la salud de los trabajadores aumenta su productividad por medio del control del ambiente laboral?				
5	¿La empresa tiene un plan de contingencia sobre normas y medidas preventivas?				
6	¿La empresa asume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales?				
7	¿Considera que la empresa toma conciencia que la salud es factor importante para el cumplimiento de sus funciones?				
8	¿Considera que la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una 50 fuerza de trabajo laboral adecuada?				
DIMENSION 2: CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO					
9	¿Considero que se me otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo?				
10	¿El espacio físico donde laboro es cómodo y cuenta con buena iluminación?				
11	¿Mi lugar de trabajo está libre de mucho calor o incomodidades?				
12	¿En mi área de trabajo cumplimos con las medidas de prevención y seguridad?				
13	¿En la organización los empleados tienen los recursos que necesitan para hacer bien su trabajo?				
14	¿Dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente?				
15	¿Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para laborar son obsoletos y/o están en mal estado?				
16	¿Los equipos o materiales son de última tecnología de la información y comunicación?				
DIMENSION 3: SEGURIDAD LABORAL					
17	¿Existe en la empresa medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes?				
18	¿La empresa tiene un plan de emergencia y evacuación en caso suceda algún incendio o casos de accidentes laborales?				
19	¿La empresa informa a los trabajadores a actuar de manera adecuada ante situaciones de emergencia laborales?				
20	¿La empresa realiza capacitaciones sobre seguridad y medidas preventivas de riesgos laborales en forma permanente?				
21	¿Existen canales, órganos y mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en la empresa?				
22	¿La empresa ha establecido una política de prevención con la participación de los trabajadores de acuerdo con los casos suscitados?				
23	¿Considera que el ambiente donde cumple sus funciones cuenta con medidas de seguridad laboral?				
24	¿Considera que se cumple con las normas de seguridad laboral durante su desempeño?				

VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL						
DIMENSION 1: CALIDAD DEL TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1	¿Produce o realiza un trabajo con errores?					
2	¿Realiza un trabajo ordenado?					
3	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?					
4	¿Produce o realiza un trabajo metódico?					
5	¿Demuestra iniciativa en la realización de actividades?					
6	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?					
7	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?					
8	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?					
9	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
10	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?					
11	¿Accede a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevas metodologías en el ejercicio de sus funciones?					
12	¿Puede trabajar independientemente utilizando metodologías coherentes?					
DIMENSION 2: RESPONSABILIDAD						
13	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?					
14	¿Se mantiene en constante capacitación y actualización de conocimientos sobre su profesión para brindar una mejor atención a las tareas encomendadas?					
15	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos que se presentan en la empresa?					
16	¿Reacciona de forma calmada y eficientemente frente a dificultades?					
17	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas?					
DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO						
18	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la empresa?					
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y / o tareas en equipo?					
20	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo en equipo dentro del centro de trabajo?					
21	¿Colabora con sus compañeros armoniosamente cuando necesitan de su apoyo?					
22	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?					
23	¿Informa oportunamente a su jefe sobre acciones efectuadas en forma conjunta con sus compañeros en el centro de trabajo?					
24	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?					

ANEXO 3. DATOS PARA ANÁLISIS SPSS – VARIABLE INDEPENDIENTE

Encuestado	VARIABLE INDEPENDIENTE – SALUD OCUPACIONAL																								D1	D2	D3	Vi
	D1								D2								D3											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24				
1	2	5	3	5	2	5	2	5	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	29	24	20	73	
2	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	32	30	96	
3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	38	26	32	96	
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	5	4	35	34	35	104
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	38	34	29	101
6	3	5	3	5	2	5	2	3	2	5	5	5	4	5	3	4	3	4	2	2	4	4	4	5	28	33	28	89
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	40	34	39	113
8	3	5	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	1	3	4	4	3	3	3	5	5	31	25	30	86
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	33	32	98
10	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	34	29	30	93
11	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	37	36	40	113
12	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	36	33	26	95
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	40	120
14	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	37	34	38	109
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	36	40	116
16	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	38	38	38	114
17	4	5	4	5	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	30	27	27	84
18	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	34	30	33	97
19	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4	3	3	4	4	36	34	31	101
20	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4	31	31	25	87
21	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	1	4	3	4	3	4	2	2	3	4	34	26	25	85
22	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	35	34	35	104
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	32	96
24	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37	29	30	96

25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	40	34	38	112	
26	2	5	2	4	2	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	25	23	20	68		
27	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	37	33	36	106	
28	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	33	29	28	90	
29	5	5	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	32	27	26	85	
30	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	1	5	3	3	4	4	5	5	5	4	37	33	33	103	
31	3	5	2	5	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	24	24	77		
32	2	5	1	5	1	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	3	2	3	4	4	1	3	2	3	24	27	22	73	
33	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	2	5	5	5	5	5	3	3	3	32	27	34	93	
34	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	33	32	32	97	
35	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	37	37	35	109	
36	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	29	28	26	83	
37	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	2	4	3	5	5	3	4	3	4	32	31	32	95	
38	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	38	40	116	
39	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	36	34	33	103
40	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	3	3	5	2	4	4	38	34	30	102	
41	4	4	4	5	5	1	2	4	2	3	4	2	4	4	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	29	24	16	69	
42	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	2	3	4	5	5	3	4	4	4	4	36	28	33	97	
43	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	33	33	28	94	
44	3	5	4	5	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	29	31	32	92	
45	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	27	27	30	84	
46	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	34	30	31	95	
47	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	35	32	32	99	
48	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	40	40	118	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	40	120	
50	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	35	29	30	94	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	40	120	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	40	35	37	112	
53	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	4	4	5	5	32	30	35	97	
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	39	33	37	109	
55	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	31	23	30	84	
56	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	35	27	27	89	


ANEXO 4. DATOS PARA ANÁLISIS SPSS – VARIABLE DEPENDIENTE

Encuestado	VARIABLE DEPENDIENTE – RENDIMIENTO LABORAL																								D1	D2	D3	Vd
	D1												D2					D3										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24				
1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	47	19	26	92
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	22	35	109
3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	44	21	29	94
4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	45	19	24	88
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25	35	115
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	3	2	48	25	22	95
7	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	55	23	35	113
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	60	24	29	113
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	48	21	29	98
10	2	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	47	20	25	92
11	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	24	35	113
12	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	40	16	25	81
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	25	35	120
14	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54	25	34	113
15	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	25	35	112
16	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	56	25	34	115
17	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	53	21	27	101
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	47	20	33	100
19	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	25	35	116
20	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	49	22	33	104
21	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	48	20	26	94
22	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	46	17	27	90
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	20	28	96
24	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	23	35	113

25	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	25	35	116	
26	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	46	19	26	91	
27	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	5	44	20	23	87
28	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46	23	31	100
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	20	28	96
30	1	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	50	20	29	99
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	20	28	95
32	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	48	21	29	98
33	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	55	18	29	102
34	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	56	25	34	115
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	55	23	32	110
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	43	14	22	79
37	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	24	35	110
38	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	24	35	116
39	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	52	21	27	100
40	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	44	21	27	92
41	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	45	20	27	92
42	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	44	22	28	94
43	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	20	28	96
44	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	51	22	27	100
45	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	44	18	23	85
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	20	28	96
47	2	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	47	23	32	102
48	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	25	35	118
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	25	35	120
50	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	36	15	19	70
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	25	35	120
52	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	25	35	116
53	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	41	22	27	90
54	1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	50	22	33	105
55	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	41	20	27	88
56	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	40	17	24	81

ANEXO 5. CARTA DE AUTORIZACIÓN

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo JUAN LUIS MARTIN JAUREGUY ROJAS
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N° 09298374, como representante legal de la empresa/institución: MAPFRE PERU CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS
con R.U.C. N° 20418896915

ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) KAREN STEFANY ALBAN LOPEZ, con DNI/CE 72192389
2) ALOCUVA CORUJO, con DNI/CE 47197318

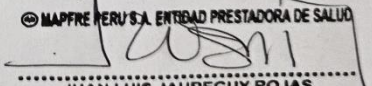
Egresado/s de la Carrera profesional o () Programa de Posgrado de ADMINISTRACIÓN
para que utilice la siguiente información de la empresa: MAPFRE PERU CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o Título Profesional.


Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

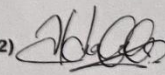
- Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas empresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



JUAN LUIS JAUREGUY ROJAS
 Firma del Representante Legal o Autoridad
 DNI o CE: 09298374

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del egresado (1) 
DNI: 72192389

Firma del egresado (2) 
DNI: 47197318

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	08	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023				


 Toda copia descargada o impresa de este documento, que no tenga sello de copia controlada, será considerada como documento no controlado por el Sistema de Gestión Documental.

Consulta RUC

Volver

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20418896915 - MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	30/11/1998	Fecha de Inicio de Actividades:	29/12/1998
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. 28 DE JULIO NRO. 873 (-) LIMA - LIMA - MIRAFLORES		
Sistema Emisión de Comprobante:	MECANIZADO	Actividad Comercio Exterior:	EXPORTADOR
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6512 - SEGUROS GENERALES Secundaria 1 - 8690 - OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA Secundaria 2 - 4649 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION DOCUMENTO DE ATRIBUCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 30/11/2017 BOLETA PORTAL DESDE 03/12/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 15/06/2016		
Emisor electrónico desde:	15/06/2016		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 15/06/2016),BOLETA (desde 15/06/2016)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002		
Fecha consulta: 11/06/2023 11:04			

Volver

REPRESENTANTES LEGALES DE 20418896915 - MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Resultado de la Búsqueda

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	06604146	VILLON RUIZ FERNANDO GUILLERMO	APODERADO	04/12/2014
DNI	07005935	VASQUEZ BERNAL LEONCIO GERMAN	APODERADO	07/09/2005
DNI	07836616	TORRES HIDALGO LUIS ALBERTO	APODERADO	15/01/1999
DNI	07962556	SCARSI LA ROSA PEDRO LEONARDO	APODERADO	18/09/2015
DNI	09298374	JAUREGUY ROJAS JUAN LUIS MARTIN	APODERADO	07/06/2019
DNI	09336762	ABRAMOVICH ACKERMAN LUIS	APODERADO	07/09/2005
DNI	09336912	CALDA GIURATO RENZO SANTINO	GERENTE GENERAL	18/01/2023
DNI	09398740	KLINGE LEON BERNARDO JAVIER	APODERADO	10/11/2021
DNI	09440864	TRIGOSO GUEVARA MARCO ANTONIO	APODERADO	10/09/2021
DNI	10296594	ABAD BARREDO PEDRO MANUEL	APODERADO	05/09/2022