



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN SALUD
OCUPACIONAL

Trabajo Académico

Riesgo ocupacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de
teleoperadores de Lima, 2026

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Salud Ocupacional

Presentado por:

Autora: Nieto Mayorca, Sharon Nicole

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6229-7591>

Asesora: Dra. Rojas Delgado, Lucila

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 15/12/2025

Yo, **NIETO MAYORCA, SHARON NICOLE** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en SALUD OCUPACIONAL**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Riesgo ocupacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026” Asesorado por el docente: Rojas Delgado, Lucila; DNI 09235762, <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>, tiene un índice de similitud de 20% con código OID: :14912:613216265, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor

NIETO MAYORCA SHARON NICOLE
DNI: 74817345



.....
Firma de la asesora
ROJAS DELGADO LUCILA
DNI: 09235762

Lima, 11 de agosto de 2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 15/12/2025

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento.

Procedo a detallar y justificar el mismo:

El 8% de similitud en fuentes primarias corresponde al **marco metodológico**, donde se emplean definiciones, procedimientos y términos técnicos estandarizados que no pueden modificarse sin afectar su precisión. Estas coincidencias son habituales en investigaciones y **no constituyen plagio**, pues derivan de contenido metodológico de uso académico común.

Dedicatoria

Dedicado a mis padres, por su incondicional apoyo, sus valores y su confianza incondicional, que han sido la base de cada paso que he dado.

A mis hijos, por ser quienes me inspiran y la motivación más esencial para continuar creciendo, aprendiendo y superándome como profesional y como persona.

A mis hermanos, por su acompañamiento, apoyo y fortaleza en los momentos clave del camino. Y a todas las personas que creyeron en mí, por su confianza, palabras de aliento y por motivarme a no renunciar a mis metas.

Para que este proyecto se aprobara

Este logro también es de ustedes

gracias

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la constancia y la sabiduría.

A mis padres, por ser la base esencial de mi existencia,
por su amor y sus enseñanzas, así como por transmitirme valores
que en la actualidad me posibilitan progresar con responsabilidad.

A mis hijos, que son mi fuente de inspiración más importante y el
motivo principal por el cual me esfuerzo para mejorarme cada día.

A mis hermanos, por su apoyo y comentarios positivos.

Por último, me doy las gracias a mí misma por la disciplina, el compromiso,
la perseverancia y el esfuerzo mostrados a lo largo de todo este proceso.

Este éxito no solo significa la realización de una meta académica,
sino también el desarrollo personal y profesional que se ha logrado durante este trayecto.

Asesora: Dra. Rojas Delgado, Lucila

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>

JURADO

Presidente : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth
Secretario : Mg. Barreda Paredes Ruby Ines
Vocal : Mg. Enriquez Mendoza Ramiro

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5

1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitación de la investigación	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial	5
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Formulación de hipótesis	14
2.3.1. Hipótesis general	14
2.3.2. Hipótesis específicas	14
3. METODOLOGÍA	16
3.1. Método de la investigación	16
3.2. Enfoque de la investigación	16

3.3. Tipo de investigación	16
3.4. Diseño de la investigación	16
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1. Técnica	22
3.7.2. Descripción de instrumentos	22
3.7.3. Validación	23
3.7.4. Confiabilidad	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos	38
Anexo 3: Consentimiento informado	42
Anexo 4: Informe de originalidad	45

RESUMEN

En la actualidad, el sector de los teleoperadores se ha consolidado como una de las principales fuentes de empleo en las áreas urbanas, caracterizándose por el uso intensivo de tecnologías de la información, altas demandas laborales y jornadas prolongadas frente a pantallas. Estas condiciones pueden generar diversos riesgos ocupacionales, tales como problemas ergonómicos, estrés laboral y fatiga mental, los cuales afectan tanto la salud del trabajador como su rendimiento en el puesto de trabajo. El objetivo es determinar cuál es la relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral de una empresa de teleoperadores de Lima, en el año 2026.

Se optará por la metodología cuantitativa, observacional, aplicada, correlacional, transeccional y se contará con la participación de 100 trabajadores de una empresa de teleoperadores. Estos trabajadores se circunscriben dentro de los criterios de selección señalados. Se aplicará la técnica de encuesta y se les administrará el instrumento que es el cuestionario y guía de observación que han pasado por el debido proceso de validación y confiabilidad y han obtenido un coeficiente optimo que los hace tener un grado de fiabilidad para poder ser aplicados al presente estudio. Luego de recopilar dicha información, se procederá a identificar la relación entre las variables.

Palabras claves: Riesgos laborales, Desempeño Laboral, trabajadores, Empresa de teleoperadores, salud y bienestar.

ABSTRACT

At present, the teleoperator sector has become one of main sources of employment in urban areas, characterized by the intensive use of information technologies. High work demands, and prolonged working hour in front of screens. These conditions can generate various occupational risks, such as ergonomic problems, work-related stress, and mental fatigue, which affect both workers' health and their job performance.

The objective of this study is to determine the relationship between occupational risk and job performance in a teleoperator company in Lima in the year 2026.

A quantitative, observational, applied, correlational, and cross-sectional methodology will be used, with the participation of 100 workers from a teleoperator company. These workers will be selected according to the established inclusion criteria. The survey technique will be applied, and the instruments used will be a questionnaire and an observation guide, which have undergone the appropriate validation and reliability processes, obtaining an optimal coefficient that ensures an adequate level of reliability for their application in this study. After collecting the information, the relationship between the variables will be identified.

Keywords: Occupational risk, Job performance, Workers, Teleoperator company, Health and well-being

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En numerosos países, una parte importante de los trabajadores pertenece al sector informal. Este se distingue por no tener acceso a protección social en términos de salud y por carecer de mecanismos eficaces para asegurar que las reglas de seguridad y salud ocupacional se cumplan (1).

Las estimaciones globales iniciales elaboradas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) evidencian la magnitud de las muertes prematuras evitables que se originan a partir de la exposición a riesgos para la salud vinculados al ámbito laboral (2).

En el contexto ecuatoriano, la Dirección Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, que está asociada con el Ministerio del Trabajo, la responsable de dirigir y verificar la implementación de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, asegurando su correcta ejecución y el cumplimiento dentro de las instituciones tanto públicas como privadas. También le compete asegurar que se cumplan las leyes vigentes sobre prevención de riesgos laborales (3).

En Chile, La Ley N.º 16.744, entre otras regulaciones, rige el marco normativo relacionado con la seguridad y la salud en el trabajo. Esta ley crea un sistema de seguro social obligatorio que cubre los peligros asociados a accidentes laborales y enfermedades profesionales. Dicho seguro es gestionado por entidades competentes y su propósito es garantizar la rehabilitación y recuperación integral de los empleados que han padecido sucesos o afecciones vinculadas a su labor profesional (4).

Dentro del sector sanitario, y específicamente en el campo de la salud laboral, la Organización Mundial de la Salud enfatiza la necesidad de diferenciar los conceptos vinculados a esta área la salud

ocupacional existentes en los países industrializados respecto de aquellas que predominan en las naciones en vías realidades y condiciones de desarrollo (5).

En América Latina, y particularmente en el contexto peruano, la verdadera dimensión de las enfermedades de origen ocupacional aún no ha sido completamente cuantificada, de acuerdo con estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en los países en vías de desarrollo, las pérdidas económicas asociadas a los accidentes del trabajo y a las enfermedades profesionales oscilan entre el 2% y el 11% del Producto Bruto Interno (PBI), en el caso específico del Perú, dichos casos se estiman en aproximadamente 50 000 millones de dólares, lo que representa un impacto económico anual que fluctúa entre 1 00 y 5 500 millones de dólares (6).

En Perú, la Ley N.º 29783, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su Reglamento (que se aprobó por medio del Decreto Supremo N.º 005-2012-TR) junto con sus reformas posteriores, son los fundamentos del sistema normativo de Seguridad y Salud Laboral. Este marco establece disposiciones de carácter obligatorio para todas las instituciones pertenecientes a los distintos sectores económicos y de servicios, alcanzando a los trabajadores y empleados incorporarse al régimen laboral del sector privado en el ámbito nacional, así como a los servicios públicos y funcionarios, miembros del ejército y la Policía Nacional del Perú. También incluye a los trabajadores independientes (7).

El Manual de Salud Ocupacional fue creado por la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, una entidad que pertenece a la Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud. Su propósito es ayudar a lograr los objetivos de la institución y fomentar el fortalecimiento y consolidación de las unidades de Salud Ocupacional en diferentes áreas del país, incluyendo las DISAS y las Micro Redes de Salud (8).

En el ámbito regional, el Perú, en su condición de Estado miembro de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), cuenta con el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual compromete a los países integrantes a formular, ejecutar y asegurar el cumplimiento de políticas

orientadas a la prevención e los riesgos laborales. Asimismo, dicho instrumento define las obligaciones de los empleadores en cuanto a identificar, evaluar, mitigar y comunicar los riesgos presentes en el entorno laboral, además del derecho de los empleados a acceder a información adecuada sobre los peligros inherentes a sus funciones, entre otras disposiciones normativas (9).

En el contexto actual, se evidencia una orientación creciente hacia la organización del trabajo basada en sistemas de gestión de la calidad y el uso intensivo de tecnologías, con la finalidad de incrementar la eficiencia operativa y potenciar la productividad y sostenibilidad económica de las organizaciones dentro de un entorno altamente competitivo y globalizado. Sin embargo, este permanente proceso de transformación demanda que los trabajadores modifiquen sus formas de desempeño y desarrollen capacidades de adaptación frente a las nuevas demandas organizacionales (10).

La propuesta de mejora consiste en la implementación de un programa integral de prevención de riesgos ocupacionales y promoción del bienestar en la empresa de teleoperadores, orientando con el propósito de promover y fortalecer el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Dicho programa contempla la adecuación ergonómica de los puestos de trabajo, la incorporación de pausas activas y acciones preventivas frente a la fatiga visual y musculoesquelética. Asimismo, se propone el desarrollo de estrategias para la gestión del estrés laboral mediante capacitaciones y orientación psicológica, contribuyendo a un clima laboral más saludable. Estas acciones se complementarían con la capacitación continua en seguridad y salud ocupacional y el monitoreo diario de los peligros existentes en el ambiente de trabajo. La propuesta se relaciona con la ODS 3: Salud y Bienestar, ya que busca prevenir enfermedades ocupacionales, reducir el impacto del estrés laboral y promover el bienestar integral de los teleoperadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre dimensión biológicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores?
- ¿Cuál es la relación entre dimensión psicosocial con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores?
- ¿Cuál es la relación entre dimensión ergonómicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cuál es la relación entre dimensión biológicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores
- Determinar cuál es la relación entre dimensión psicosocial con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores
- Determinar cuál es la relación entre dimensión ergonómicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Abordar los riesgos laborales en teleoperadores no solamente mejora el bienestar y la salud de los empleados, sino que también impacta directamente sobre la productividad y el acatamiento de las regulaciones. Este es esencial para que la empresa opere de manera efectiva y sostenible.

1.4.2. Metodológica

Desde el enfoque metodológico, investigar el riesgo ocupacional y el desempeño laboral en teleoperadores no solo proporciona un marco para comprender mejor las realidades en el lugar de trabajo, sino que también sienta las bases para intervenciones efectivas que mejoren tanto el bienestar de los empleadores como su rendimiento.

1.4.3. Práctica

Resulta indispensable analizar el desempeño laboral y los riesgos ocupacionales de los teleoperadores con el propósito de garantizar un ambiente de trabajo seguro y eficiente. Este análisis no solo contribuye a fortalecer el bienestar y la motivación de los trabajadores, sino que también genera beneficios para la organización, al favorecer la productividad, optimizar y garantizar el seguimiento de las regulaciones actuales.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El trabajo académico se ejecutará dentro de enero a marzo del año 2026.

1.5.2. Espacial

El trabajo se realizará en la empresa Konecta ubicado en el Cercado de Lima, departamento Lima, Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Se trabajará con el personal de teleoperadores que labora en la empresa Konecta

1. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Lopez et al, (11), en el 2023, en Ecuador, se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo es “Analizar la influencia de los riesgos ergonómicos en el desempeño laboral”. En cuanto a la metodología, se trata de un estudio que utiliza una evaluación bibliográfica cualitativa y descriptiva, la cual compila información de diferentes fuentes científicas. Además, el trabajo incluyó 159 teleoperadores y las estrategias preventivas incluyen capacitaciones, fomentación de pausas activas y empleo de equipos protectores apropiados. En síntesis, se evidencia una relación entre las dos variables analizadas.

Carcache-Gutiérrez y Arana-Blas, (12) en el 2024, en Nicaragua, se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo es "Determinar la relación entre los riesgos disergonómicos y los trastornos musculoesqueléticos en este grupo de trabajadores. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño transversal y alcance correlacional, con una muestra aleatoria de 86 participantes. Se uso cuestionario Nórdico estandarizado y el método ROSA. Entre los principales hallazgos, identificaron que el 54.65% de los participantes presentó un nivel alto de riesgo disergonómico, mientras que el 33.72% evidenció un nivel muy alto. Asimismo, comprobaron una asociación estadísticamente significativa entre dichos riesgos y la presencia de síntomas musculoesqueléticos.

Damián Álvarez y Colaboradores, (13) en el 2022, en Perú, objetivo es “Evaluar la influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de teletrabajadores de un call center de Lima Metropolitana”. La investigación presentó un enfoque empírico, de estrategia asociativa transversal y diseño predictivo, considerando una muestra de 150 teleoperadores telefónicos seleccionados mediante un muestreo por conveniencia. Para recopilar la información

se emplearon el Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo (CFPT) y el Cuestionario de Desempeño Laboral (CDL). Los resultados evidenciaron que los factores psicosociales ejercieron una influencia significativa y desfavorable sobre el desempeño laboral, destacando que las condiciones del ambiente de trabajo y la interacción social y organizacional afectaron principalmente las dimensiones de eficacia, eficiencia y calidad del servicio.

2.1.2. A nivel nacional

Velásquez, (14), en el 2024, en Lima, se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo es “Determinar la relación que existe entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral de operarios”. Desde el enfoque metodológico se empleó un diseño aplicado fue observacional, descriptivo, correlacional y transversal. Por otro lado, en el estudio participaron 650 operarios y se utilizó un cuestionario con una muestra de 265 trabajadores de la fábrica de papel. En base a los resultados, el porcentaje de trabajadores en diversos niveles de riesgo (bajo, medio y alto). Para concluir, se observa una correlación entre las dos variables estudiadas.

Huamán, (15) en el 2021, en Lima, objetivo “Factores de riesgo en salud ocupacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Housemart Perú S. A. C”. Se realizó una investigación de tipo cuantitativo, que tenía un diseño correlacional, descriptivo y transversal, desde la perspectiva metodológica. La muestra estuvo compuesta por 48 empleados de las áreas administrativa y operativa. Se empleó el método de la encuesta a través de un cuestionario para recolectar los datos; el coeficiente Alpha de fiabilidad fue el apropiado para su uso. Para correlacionar las variables, también se empleó la prueba de correlación de Spearman.

Como conclusión, se determinó que los factores más frecuentes en la compañía fueron los siguientes: ergonómico (64.58%), ambiental (52.1%), de seguridad (25%) y psicosocial (68.8%).

Suarez, (16) en el 2022, en Lima, desarrolló una investigación cuyo objetivo "Determinar la relación entre el riesgo ocupacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa OBST". En cuanto a la metodología, el estudio empleó un enfoque correlacional y no experimental. Se empleó un cuestionario para la recolección de datos, uno dedicado a los riesgos ocupacionales y el otro relacionado con el rendimiento en el trabajo. La muestra estuvo conformada por 52 trabajadores del área administrativa. Los participantes fueron mayoritariamente hombres, con un 58%, y el segmento de edad que predominó fue el de entre 31 y 40 años, con un 38%. En cuanto a la antigüedad en la empresa, el 35% de los colaboradores llevaba de 1 a 5 años trabajando allí. Se determinó que el nivel de riesgo ocupacional era considerado bajo para la mitad de los trabajadores, siendo el riesgo ergonómico el que presentó el mayor porcentaje en esta categoría, con un 62%. Por otro lado, el desempeño laboral alcanzó un nivel alto en el 46% de los casos. Se infiere, a partir de estos hallazgos, que los empleados de la compañía citada tienen un bajo riesgo ocupacional y una productividad alta. Por consiguiente, se finaliza que existe una relación muy fuerte y negativa o indirecta entre las variables analizadas, con un coeficiente de -0.8098.

2.2. Variable 1: Riesgo ocupacional

Se considera riesgo ocupacional a cualquier elemento que esté presente en el ambiente de trabajo y que tenga la posibilidad de comprometer la salud, la seguridad o el bienestar de los empleados. La posibilidad de que ocurran incidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo se incrementa debido a la presencia de estos riesgos, los cuales pueden clasificarse en categorías como psicosociales, ergonómicos, biológicos, químicos o físicos.

Los riesgos laborales se organizan en diversas tipologías según su naturaleza. Entre ellos, los riesgos físicos se relacionan con los factores ambientales del lugar de trabajo, como

niveles elevados de ruido, vibraciones, temperaturas extremas o exposición a radiaciones, los cuales pueden deteriorar la salud física de los empleados. De igual manera, los riesgos químicos se originan por la exposición prolongada a sustancias tóxicas o corrosivas, como gases, vapores y partículas en suspensión, que puedan causar daños a la salud. Por su parte, los riesgos biológicos comprenden el contacto con macroorganismos como bacterias, virus y hongos, frecuentes en ámbitos como la agricultura y el sector sanitario. Igualmente, los riesgos ergonómicos están relacionados con la repetición de movimientos, las posiciones incorrectas y el manejo de cargas pesadas; estos pueden dar lugar a trastornos musculoesqueléticos. Finalmente, los riesgos psicosociales comprenden elementos como el estrés en el trabajo, las jornadas laborales largas o circunstancias de acoso, los cuales impactan negativamente la salud emocional y mental de los empleados (17).

Los punzocortantes representan uno de los principales peligros laborales para quienes manejan residuos, debido a las lesiones y al riesgo de contagio de enfermedades; en Estados Unidos se calcula que cada año producen entre 60 000 y 80 000 accidentes con agujas, de los cuales muchos no se notifican (18).

Los factores psicosociales tienen un impacto positivo y negativo en el desempeño laboral y la calidad de vida en el trabajo; cuando son apropiados, afectan positivamente al bienestar de las personas (19).

El estudio mostró que a bipedestación prolongada no tiene relación con la aparición de várices en las extremidades inferiores; sin embargo, el uso de las prendas que aumentan la presión intrabdominal o comprimen las piernas eleva hasta las 12 veces el riesgo de desarrollarlas, mientras que la sedestación prolongada actúa como un factor protector (20).

Dimensiones de la variable

Biológico: El contacto con parásitos, virus, hongos o bacterias puede desencadenar la emergencia de enfermedades de diferentes tipos (21).

Psicosocial: Se refiere a factores de riesgo para la salud asociados con la organización del trabajo y que tienen el potencial de generar reacciones a nivel fisiológico, emocional (por ejemplo, apatía, ansiedad o depresión), cognitivo (dificultades para decidir o concentrarse) y conductual (como por ejemplo la violencia o el consumo de sustancias). Estas respuestas, bajo determinadas condiciones de intensidad, frecuencia y duración, pueden convertirse en antecedentes del desarrollo de enfermedades (22).

Ergonómico: Riesgos disergonómicos asociadas a una inadecuada ergonomía laboral inadecuadas, se refieren a la probabilidad de que los empleados padezcan trastornos musculoesqueléticos. Estos pueden surgir o empeorar dependiendo del tipo e intensidad de la actividad física llevada a cabo mientras realizan sus labores (23).

La teoría de enfermería de Nigthingale su atención se centró en el ambiente, aunque no lo conceptualizó de forma explícita en sus escritos. En lugar de ello, preciso y describió elementos como ventilación, temperatura, iluminación, higiene y ruido. Nightingale elaboro estos planteamientos enfatizando los componentes físicos del entorno. Su interés en el ambiente se fundamentaba en la premisa de que este debía ser saludable para posibilitar la correcta ejecución de los cuidados de enfermería.

Su trabajo teórico sigue siendo tan relevante hoy como lo fue en su época. Por lo tanto, los factores del entorno como ventilación, iluminación, ergonomía deben ser adecuados para un mejor rendimiento humano.

Estos riesgos, al no ser controlados, impactan negativamente en el desempeño laboral, disminuyendo la concentración, eficacia y la calidad del servicio. En este sentido la teoría de Florence Nightingale sustenta teóricamente la importancia de mejorar las condiciones del entorno laboral (24).

2.2.1 Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral se trata de un sistema orientado a valorar el desempeño del trabajador en el puesto que ocupa, así como su potencial de desarrollo, considerando la evaluación como una herramienta esencial dentro de la gestión administrativa. Evaluar el rendimiento del equipo de una organización posibilita comprobar hasta qué medida se han logrado las metas y los objetivos propuestos, lo cual simplifica la adopción de decisiones y la determinación de acciones en beneficio de la entidad. Asimismo, posibilita al empleador analizar determinadas aptitudes con el fin de estimar las habilidades y capacidades de los colaboradores en función de exigencias institucionales (Salazar, 2022) (25).

La evaluación del rendimiento laboral se ha llevado a cabo desde hace mucho tiempo, especialmente en el ámbito de la psicología organizacional. El interés de las organizaciones por estudiarlo se basa en entender los elementos que afectan el crecimiento y la eficacia empresarial, lo que lo convierte en un asunto fundamental para conocer (26).

La satisfacción laboral influye de manera decisiva en el desempeño, ya que los trabajadores interpretan de forma distinta su entorno y las medidas que la organización adopta para su bienestar, lo cual condiciona su conducta y puede generar efectos positivos o negativos, incluso fuera del ámbito laboral (27).

El desempeño laboral se concibe como un sistema articulado que facilita la realización eficiente de las tareas, orientándolas al logro organizacional mediante acciones que aportan valor a la empresa (28).

El desempeño laboral resulta un aspecto crítico para las organizaciones, especialmente las públicas, que deben cumplir objetivos y metas estatales; no obstante, con frecuencia se le resta importancia por factores políticos, permitiendo que funcionarios ocupen cargos por interés personal sin ajustarse a las competencias exigidas en los perfiles laborales (29).

Dimensiones de la variable

El desempeño laboral comprende el cumplimiento de funciones asignadas y su contribución a la organización. Este desempeño incluye tanto las actividades propias del puesto como aquellas conductas que apoyan el trabajo profesional. Además, el desempeño contextual comprende acciones voluntarias que superan lo esperado y favorecen el desarrollo organizacional. En contraste, el comportamiento contraproducente se refiere a conductas intencionales que perjudican a la organización y a sus trabajadores, afectando negativamente el clima y la estabilidad laboral (30).

La teoría de Nola J. Pender El modelo plantea dimensiones y vínculos que condicionan orientada hacia la promoción de la salud, cuyo propósito principal es impulsar acciones dirigidas a alcanzar resultados favorables en salud, bienestar óptimo, desarrollo personal y una vida productiva. Este enfoque fue elaborado mediante un procedimiento inductivo, a partir de investigaciones previas, con el fin de construir un marco de conocimiento sobre las conductas vinculadas a la salud. Se trata de un modelo conceptual que posibilita la formulación de teorías intermedias y fue diseñado para integrar el saber existente sobre las prácticas de promoción de la

salud, así como para generar interrogantes que orienten futuras investigaciones. Del mismo modo, demuestra como un marco teórico anterior puede ser adaptado y facilitar la gestión de conceptos en estudios posteriores. El modelo enfatiza la educación de las personas en el autocuidado y la adopción de hábitos de vida saludables, ya que “es necesario fomentar un estilo de vida saludable, el cual es fundamental antes de los cuidados, porque de esta manera se reduce la incidencia de enfermedades, se disminuyen los gastos de recursos, se otorga autonomía a las personas y se mejora en el futuro (31).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: “Existe una relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026”

Ho. “No existe una relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026 “

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: “Existe una relación entre dimensión biológicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores”

Hi: “Existe una relación entre dimensión psicosocial con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores”

Hi: “Existe una relación entre dimensión ergonómicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores”

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Será de tipo hipotético-deductivo. Este enfoque de investigación emplea un proceso de investigación emplea un proceso de razonamiento que parte de principios o leyes generales para llegar a conclusiones específicas y concretas (32).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio se enmarcará en un enfoque cuantitativo, lo cual conlleva la realización de investigaciones sistemáticas y empíricas sobre fenómenos mediante el uso de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. La finalidad de este enfoque es elaborar o aplicar modelos matemáticos, teóricos y/o hipótesis que permiten explicar y comprender los fenómenos objetivo de análisis (33).

3.3. Tipo de investigación

Se llevará a cabo porque es un tipo de investigación que utiliza el método científico para abordar problemas prácticos. Se distingue por su enfoque en la aplicación de los conocimientos obtenidos. El objetivo de la investigación aplicada es resolver un problema o cuestión específica, centrando sus esfuerzos en la búsqueda y consolidación de conocimiento para su implementación, contribuyendo así al avance cultural y científico (34).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño no experimental se caracteriza por no implicar la manipulación intencional de las variables. El investigador estudia los fenómenos dentro de su ambiente natural, sin intervenir.

Este diseño es apropiado para investigaciones descriptivas y correlacionales, que tienen como objetivo examinar las conexiones entre variables sin definir la causalidad (35).

Un estudio de corte transversal se distingue por la recopilación de datos en un punto temporal específico. Su objetivo es describir variables y examinar las asociaciones entre ellas en un punto específico, proporcionando una visión general de la situación investigada (36).

El objetivo del nivel correlacional es determinar la relación existente entre dos o más variables sin intervenir en ellas. Mediante técnicas estadísticas, se evalúa el grado de asociación entre las variables, sin que esto sugiera una relación de causa y efecto (37).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población se refiere a la totalidad de individuos, elementos u objetos que comparten una característica común y sobre los cuales se busca reunir datos e inferir conclusiones. La población de una investigación puede incluir individuos, empresas, máquinas, documentos y más, dependiendo del propósito del estudio. Es crucial que la población esté claramente definida a través de criterios de inclusión y exclusión, para delimitar adecuadamente el universo de estudio (38). La población de proyecto estará conformada por 100 trabajadores que desempeñan funciones de teleoperador en una empresa de teleoperadores de Lima durante el año 2026. Se considerará a colaboradores con distintas modalidades de contratación, como contratos a plazo fijo, contratos de duración indeterminada o mediante empresas tercerizadas, siempre que desarrollen las mismas funciones operativas y cumplan con los criterios de inclusión establecidos para la investigación. Dado que todos realizan actividades similares y están expuestos a los mismos factores de riesgos propios de su puesto, el instrumento de recolección de datos se aplicará de manera uniforme a toda la población, con el propósito de asegurar la consistencia de las mediciones y disminuir la posibilidad de sesgos relacionados con el tipo de contratación.

Muestra

La muestra es un subconjunto simbólico de la población que se selecciona con el objetivo de ser analizado y, basándose en los resultados obtenidos, hacer generalizaciones sobre la población en su totalidad.

La selección de una muestra apropiada es crucial para la validez del estudio, ya que una muestra inadecuada podría introducir sesgos en los resultados (39). La muestra estará compuesta por la población entera.

Muestreo

El muestreo es el procedimiento mediante el cual se escoge un grupo de personas representativo de una población, con la finalidad de analizar sus características y generalizar los resultados a toda la población (40).

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Trabajadores que desempeñen funciones de teleoperador.

Trabajadores con una permanencia mínima de un año en la empresa.

Trabajadores contratados bajo cualquier modalidad laboral (plazo fijo, indeterminado o tercerización).

Trabajadores que acepten participar mediante la firme del consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Empleados que decidan no participar en la encuesta.

Empleados que se encuentren en situación de descanso médico, licencia o vacaciones.

Trabajadores que estén laborando menos de 1 año.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Riesgo Ocupacional

Variable 2: Desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Riesgo Ocupacional	Se considera riesgo ocupacional a cualquier elemento que esté presente en el ambiente de trabajo y que tenga la posibilidad de afectar la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores. Estos riesgos podrían clasificarse en categorías como ergonómicos, biológicos, químicos, psicosociales o físicos. Su presencia incrementa la posibilidad de que ocurran incidentes laborales o enfermedades vinculadas al trabajo (17).	La variable 1 Se utilizará el instrumento que es un cuestionario, será aplicado bajo un procedimiento estandarizado para todos los participantes, que estará compuesto por 33 preguntas de opción múltiple, las cuales medirán tres dimensiones de acuerdo con los indicadores establecidos. Elaborado por: autor Escobar Gonzales Dania en el año 2017	Biológicos	Exposición Bacterias Virus Hongos	Ordinal	Riesgo alto = 22-33. Riesgo medio = 12-22 Riesgo bajo = 0-11
			Psicosocial	Relaciones entre el equipo Carga de trabajo mental		
			Ergonómicos	Posturas inadecuadas Sobreesfuerzo Trabajos prolongados de pie		

Desempeño Laboral	El desempeño laboral se trata de un sistema orientado a valorar el desempeño del trabajador en el puesto que ocupa, así como su potencial de desarrollo, considerando la evaluación como una herramienta esencial dentro de la gestión administrativa. La evaluación del trabajo que lleva a cabo el personal de una organización posibilita la verificación del nivel de realización de los objetivos y metas fijados, lo cual hace más fácil tomar decisiones y poner en marcha acciones que benefician a la entidad. (25).	La variable 2 Se evaluará mediante un instrumento compuesto por una lista de cotejo, que incluirá 11 ítems destinados a medir tres dimensiones, conforme a los indicadores establecidos. Elaborado por: autor Natalia Boada en el año 2018	Desempeño en las tareas	Iniciativa Busca de oportunidades Capacidad de respuesta	Ordinal	Bajo: [250 o menos] Medio: [260 – 370] Alto: [380 o más]
			Desempeño contextual	Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta		
			Comportamiento contraproducente	Conocimientos específicos del puesto Destreza para el uso de herramientas de trabajo		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La técnica de recolección de datos comprende el procedimiento para obtener información necesaria para analizar un fenómeno o responder a una pregunta de investigación. Estas técnicas son fundamentales para asegurar que los datos recopilados sean útiles, confiables y pertinentes (41).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Se entiende como instrumento la herramienta específica utilizada para recopilar y examinar datos a lo largo del proceso de investigación. Los instrumentos de investigación colaboran con los investigadores para conseguir información fidedigna y exacta acerca del tema que estudian, así como para alcanzar conclusiones confiables y válidas. (42). El cuestionario será administrado mediante un procedimiento estandarizado para todos los participantes. La aplicación se realizará bajo las mismas condiciones, utilizando iguales instrucciones, tiempo de respuesta y modalidad de aplicación.

Instrumento de la variable 1

El instrumento que se utilizará es un cuestionario “Riesgo Ocupacionales” creado y validado por las investigadoras Escobar Gonzales, Dania y Vargas Vargas, Rebeca en el año 2017 (11)

El instrumento compuesto por 33 ítems en cinco dimensiones, riesgo biológico (6 ítems), químico (6 ítems), físico (7 ítems), psicosocial (6 ítems), y ergonómico (8 ítems).

La escala de Likert será utilizada para analizar las respuestas, considerando "sí" (1) y "no" (0) como posibles opciones de respuesta.

Instrumento de la variable 2

El instrumento que se empleará será la encuesta "Desempeño laboral", desarrollada y validada por Natalia Boada en el año 2018.

El instrumento está formado por 11 ítems, que se dividen en cuatro secciones: tres ítems corresponden a la proactividad, tres a la capacidad de servicio, dos a los conocimientos y tres a la diligencia laboral.

Para valorar las respuestas, se utilizará la escala de Likert. Las opciones que se ofrecerán para contestar son: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3) y totalmente de acuerdo (5).

3.7.3. Validación

La validación comprende un proceso mediante el cual se verifica que los datos cumplan con los requisitos establecidos, comparándolos con un conjunto de reglas previamente definidas. Este proceso incluye una serie de verificaciones, conocidas como rutinas de comprobación. La validación de datos asegura que estos sean precisos, estén libres de errores y sean adecuados para su uso (43). Para garantizar la uniformidad de la medición, el instrumento será administrado siguiendo un protocolo único de aplicación para toda la población de estudio, evitando diferencias en la recolección de datos derivados de la modalidad de contratación de los participantes.

Instrumento de la variable 1

Un grupo de cinco profesionales validó el cuestionario mediante un juicio de expertos, entre los que se incluyen un magíster en salud pública, un licenciado en enfermería, un bachiller en medicina y un licenciado en terapia. Posteriormente, el instrumento fue evaluado mediante la tabla de concordancia y se aplicó la prueba binomial, con lo cual se calificó como válido.

Instrumento de la variable 2

La encuesta fue autorizada por el juicio de expertos, que estaba integrado por 04 profesionales: 01 con título de magíster en relaciones laborales y 03 con magíster en psicología. Estos evaluaron el instrumento y lo calificaron como válido.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la estabilidad de los puntajes que las mismas personas logran cuando son evaluadas en distintos momentos con el mismo instrumento (44).

Instrumento de la variable 1

Se evaluó la confiabilidad utilizando la escala de valoración de Kuder Richardson, obteniendo un coeficiente de 0.816, lo que evidencia que el instrumento presenta una alta confiabilidad.

Instrumento de la variable 2

El resultado obtenido fue una V de Aiken de 0.93 para la pertinencia de la prueba. El coeficiente Alpha de Cronbach fue el método usado para determinar la confiabilidad, y se obtuvo un resultado de 0.88, lo cual evidencia que la prueba tiene una gran validez.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se gestionará el permiso adecuado y, una vez que se haya obtenido, se hará un pedido formal al gerente de la compañía de teleoperadores, coordinando también con los departamentos relevantes.

Para obtener y manejar los permisos necesarios para acceder a las unidades operativas, se coordinará una reunión con el jefe del área de operaciones de la empresa.

La implementación de los instrumentos se llevará a cabo respetando los criterios de inclusión establecidos.

Todos los trabajadores serán evaluados mediante el mismo procedimiento de aplicación, sin distinción por modalidad contractual, asegurando la estandarización del proceso de recolección de datos y disminuyendo posibles sesgos de medición.

Tras obtener los datos de los operarios y contar con la autorización correspondiente, se coordinará con los jefes de área para realizar visitas interdiarias durante el horario laboral.

Análisis de datos:

Los datos, una vez recopilados, se procesarán y se someterán a un análisis estadístico para ser evaluados.

3.9. Aspectos éticos

Lo que el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener y los principios bioéticos de Belmont (no maleficencia, justicia, beneficencia y autonomía) han indicado será tenido en cuenta.

Autonomía. Se garantizará el respeto a la decisión de cada operario respecto a su participación en el estudio, ya sea que elija formar parte de él o no.

Beneficencia. Los operarios serán informados sobre los objetivos del estudio, cuyo resultado contribuirá a su bienestar, promoviendo mejoras en su desempeño y ayudando a prevenir accidentes e incidentes laborales.

No Maleficencia. La investigación no afectará a los operarios y toda la información que se recopile permanecerá confidencial y anónima.

Justicia. Todos los trabajadores serán tratados con igualdad y respeto. Los datos que se obtengan de esta manera también serán válidos.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2026		
	Ene.	Feb.	Mar.
Planteamiento de problema	X		
Búsqueda de fuentes bibliográficas	X		
Situación problemática y marco teórico	X	X	
Importancia y justificación de la investigación	X	X	
Planteamiento de problemas y objetivos		X	
Enfoque y diseño de investigación		X	X
Población, muestra y muestreo		X	X
Técnicas e instrumentos de recolección de datos		X	X
Aspectos bioéticos			X
Métodos de análisis de información			X
Aspectos administrativos del estudio			
Elaboración de los anexos			
Aprobación del proyecto			
Sustentación del trabajo			

4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)
--	--------	--------	----------	-------------

				Unitario	Total
Servicios	Tipeo	Hoja	150	2.00	300.00
	Internet	Horas	150	2.00	300.00
	Encuadernación	Unidad	06	35.00	210.00
	Viático	Unidad	50	15.00	750.00
	Movilidad	Unidad	50	2.00	100.00
	Subtotal				1,600.00
Recursos materiales	Papel bond	Millar	01	100.00	100.00
	Lapiceros	Unidad	10	2.00	20.00
	Archivadores	Docena	05	20.00	100.00
	Memoria USB	Unidad	01	100.00	100.00
	Subtotal				320.00
Nº	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				1,600.00
2	Recursos materiales				320.00
TOTAL					1,920.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Protección de la salud de los trabajadores [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2017 Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
2. Organización Internacional del Trabajo. OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo [Internet]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2021 Disponible en: <https://www.ilo.org/es/resource/news/omsoit-casi-2-millones-de-personas-mueren-cada-a%C3%B1o-por-causas-relacionadas>
3. Universidad Internacional de La Rioja. Riesgos laborales en el trabajo: ¿Qué tipos existen? [Internet]. Quito: Universidad Internacional de La Rioja; 2023 Disponible en: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-laborales>
4. Dirección del Trabajo. Guía práctica para la prevención de riesgos laborales [Internet]. Santiago: Dirección del Trabajo; 2021 Disponible en: https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-101347_recurso_10.pdf
5. Organización Panamericana de la Salud. Protección de la salud de los trabajadores en las Américas [Internet]. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud; 2016 Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf?sequence=1&isAll>
6. Dirección General de Salud Ambiental. Salud ocupacional [Internet]. Lima: Ministerio de Salud del Perú; Disponible en: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/salud_ocupacional.asp
7. Autoridad Nacional del Servicio Civil. Seguridad y salud en el trabajo (SST) en el sector público [Internet]. Lima: Autoridad Nacional del Servicio Civil; Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/servir/campa%C3%B1as/14946-seguridad-y-salud-en->

8. Dirección General de Salud Ambiental. Manual de salud ocupacional [Internet]. Lima: Ministerio de Salud del Perú; Disponible en: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF
9. Municipalidad Metropolitana de Lima. Decreto Supremo 005-2012-TR: Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. Lima: Municipalidad Metropolitana de Lima; Disponible en: https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%20005_2012_TR%20%20Reglamento%20de%20la%20Ley%2029783%20%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf
10. Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección de la Salud en el Trabajo. Informe Censopas-Copsoq 2023 [Internet]. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2023. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5675285/5037357-informe-censopas-copsoq-2023.pdf>
11. López Asqui AI, Carrasco J, Barreno Gadway AD. Analizar la influencia de los riesgos ergonómicos en el desempeño laboral. Ecuador; 2023. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/aa8d/5fb44122ec7a5d2da1dbafd17eebeba6861e.pdf>
12. Riofrio Lara SDR, Bazante Riofrio SP. Prevalencia de los riesgos ergonómicos y desempeño laboral del personal de laboratorios clínicos en la ciudad de Ibarra-Ecuador 2023 [tesis de maestría]. Quito: Universidad de las Américas; 2023. Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15331/1/UDLA-EC-TMSSO-2023-102.pdf>

13. Intriago Mejía AC. Riesgos ergonómicos en salud y seguridad ocupacional y el desempeño laboral en las empresas textiles. 2021. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/items/d6dcb333-3e2a-48e5-b183-12b7f5a5dbdf>

14. Velásquez Pinillos LN. Riesgo ocupacional y desempeño laboral de operarios en una empresa de papel, Lima 2024. 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/970f8257-cbe0-41b2-94d8-35ca03ac8989/content>

15. Huaman Bacalla SN. Factores de riesgo en salud ocupacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Housemart Perú SAC en el 2021. 2023. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33959>

16. Suarez Arenales J. Riesgo ocupacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú-Lima, 2022. 2022. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/13167>

17. ¿Qué es un factor de riesgo ocupacional y por qué debemos identificarlos? [Internet]. Lima: Asistente Médico; Disponible en: <https://ma.com.pe/que-es-un-factor-de-riesgo-ocupacional-y-por-que-debemos-identificarlos>

18. Junco Díaz RDLA, Oliva Pérez S, Barroso Uria I, Guanche Garcell H. Riesgo ocupacional por exposición a objetos cortopunzantes en trabajadores de la salud. Rev Cubana Hig Epidemiol. 2003;41(1):0-0.

19. Gil-Monte PR. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29:237-241.

20. Sullaez L, Clara L. Factores de riesgo ocupacional asociados a las várices en extremidades inferiores. Rev Med La Paz. 2015;21(1):5-14.
21. Ctaima. Riesgos laborales [Internet]. 2023 Disponible en: <https://www.ctaima.com/blog/cuales-son-los-7-tipos-deriesgos-laborales-con-ejemplos/>
22. Universidad de Valencia. Servicio de Prevención y Medio Ambiente. Riesgo psicosocial [Internet]. Valencia; 2022. Disponible en: <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medioambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologiaaplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>
23. Cenea. La ergonomía laboral [Internet]. Valencia; 2022 [citado 18 nov 2022]. Disponible en: <https://www.cenea.eu/riesgos-ergonomicos/>
24. Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Rosario. Teorías y modelos [Internet]. Rosario: Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Rosario; 2023 Disponible en: https://fcm.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2023/05/TEORIAS-Y-MODELOS-2DA-PARTE_compressed.pdf
25. Izquierdo Olavarria, Ó. M. A. (2023). Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2023. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/01f56b87-339e-48a9-9af8-9b22dab495f5>
26. Cuello RB, Fructus RC, Panduro JDA. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de investigación valor agregado. 2020;7(1):54-60.
27. Romero JLM, Rosado ZMM. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. 2019.

- 28. Dolores Ruiz E, Salazar Gómez JF, Valdivia Rivera MDJ.** La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2023;13(26).
- 29. Cárdenas, J. L. M., & Bardales, J. M. D. (2020).** Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1139-1159.
- 30. Irving TSF, Palacios BRM.** Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Rev Investig Valor Agregado*. 2021;8(1):86-98. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- 31. Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Rosario.** Teorías y modelos [Internet]. Rosario: Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Rosario; 2023 Disponible en: https://fcm.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2023/05/TEORIAS-Y-MODELOS-2DA-PARTE_compressed.pdf
- 32. Duoc B.** Biblioteca: Investigación Aplicada, Innovación y Transferencia: Definición y propósito de la Investigación Aplicada. [Internet]. 2021 Disponible en: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada>
- 33. Rodríguez Y.** Metodología de la investigación [Internet]. 1ra Edición. México: Klik soluciones educativas S.A.; 2020 Disponible en: https://books.google.es/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- 34. Sin título** [Internet]. Ujaen.es. Disponible en: https://web.ujaen.es/investigaticas_tfg/enfo_cuanti.html
- 35. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P.** Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill; 2014.

36. Polit DF, Beck CT. Fundamentos de investigación en enfermería. 7ª ed. México: McGraw-Hill; 2012.
37. Babbie E. La práctica de la investigación social. 14ª ed. Boston: Aprendizaje Cengage; 2015.
38. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill; 2014.
39. Cochran WG. Sampling Techniques. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons; 1977.
40. Malhotra NK. Marketing Research: An Applied Orientation. 5th ed. New Jersey: Pearson Education; 2008.
41. Universidad en Internet. Técnicas de recolección de datos en Big Data. [Internet]. España: Unir; 2024 [Consultado 26 de febrero 2025]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/noticias/ingenieria/tecnicas-recoleccion-datos/>
42. Romero M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la Investigación. Primera Edición Digital. Perú. INUDI; 2023. 60p. ISBN: 978-612-5069-70-2
43. QuestionPro. Validación de datos: Qué es, importancia, tipos, ventajas y desventajas. [Internet]. España: QuestionPro; 2025 [Consultado 26 de febrero 2025]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/validacion-de-datos/>
44. Bernal C. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Colombia. PEARSON; 2010. 320p. ISBN: 978-958-699-128-5
45. Boada N. Satisfacción laboral y su relacional con el desempeño del laboral de trabajadores

operativos en una Pyme de servicios seguridad peruana en 2018. [Tesis para optar el título de licenciado en Administración. Universidad san Ignacio de Loyola; 2019.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Riesgo ocupacional y desempeño laboral de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cuál es la relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026?	Determinar cuál es la relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026.	Hi. Existe relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026	Variable 1 Riesgo ocupacional	Tipo de investigación Aplicada
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones:	Método y diseño de la investigación
¿Cuál es la relación entre dimensión biológicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores?	Determinar cuál es la relación entre dimensión biológicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores	Hi: Existe relación entre dimensión biológicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores	. Biológicas . Psicosocial . Ergonómicos	Hipotético – Deductivo Diseño: observacional, descriptivo trasversal, Correlacional
¿Cuál es la relación entre dimensión psicosocial con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores?	Determinar cuál es la relación entre dimensión psicosocial con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores	Ho: No existe relación entre dimensión biológicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores	Variable 2 Desempeño laboral	Población y muestra
	Determinar cuál es la relación entre dimensión		Dimensiones: . Proactividad . Capacidad de servicios . Conocimientos	100 teleoperadores

-
- | | | | |
|---|---------------------------|-----|--|
| • ¿Cuál es la relación entre dimensión ergonómicos con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores? | ergonómicos con el | Hi: | Existe relación entre dimensión |
| | desempeño laboral en | | entre dimensión |
| | trabajadores de una | | psicosocial con el |
| | empresa de teleoperadores | | desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores |
| | | Ho: | No existe relación entre dimensión |
| | | | entre dimensión |
| | | | psicosocial con el |
| | | | desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores |
| | | Hi: | Existe relación entre dimensión |
| | | | entre dimensión |
| | | | ergonómicos con el |
| | | | desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores |
| | | Ho: | No existe relación entre dimensión |
| | | | entre dimensión |
| | | | ergonómicos con el |
| | | | desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores |
-

Anexo 2. Instrumentos

INSTRUMENTO DE RIESGO OCUPACIONALES

Estimada(o) trabajador:

La presente encuesta pertenece a un estudio el cual tiene como objetivo buscar información acerca de los riesgos ocupacionales a los que se enfrenta el personal de enfermería. Se le pide pueda responder las siguientes preguntas de manera sincera y veraz; cabe recalcar que las respuestas se tratarán de manera anónima y confidencial.

Se agradece anticipadamente su colaboración

I. Datos Sociodemográficos:

A. Sexo: Hombre () Mujer ()

B. Edad:

- a) 21-30 años
- b) 31-40 años
- c) 41-50 años
- d) 51 y más años

C. Experiencia laboral:

- a) 1-5 años
- b) 6-10 años
- c) 11-15 años
- d) 16-20 años
- e) 21 y más años

Riesgos laborales

:

Nº	RIESGO BIOLÓGICO	SI	NO
1	¿En el desarrollo de sus actividades laborales, utiliza equipo de protección personal, ante la probabilidad de riesgos de pinchazos, salpicaduras, cortes, y otros?		
2	¿Está expuesto a infectarse con enfermedades infectocontagiosas como SIDA, hepatitis, tuberculosis, meningitis?		
3	¿En sus actividades laborales está en contacto con fluidos corporales como sangre, orina, secreciones, o desechos peligrosos?		
4	¿Está expuesto a manipulación y contacto con microorganismos patógenos, ejemplo: bacterias, virus, protozoos, hongos, otros?		
5	¿En su área laboral, los desechos sólidos se almacenan y depositan en bolsas y contenedores adecuados?		

6	¿En el desarrollo de sus actividades laborales, cuál de los siguientes tipos de enfermedades ha padecido Puede marcar varias si fuera necesario?		
	Virales		
	Bacterias		
	Parásitos		
	Fúngicas		
	Ninguno		
Nº	RIESGO QUÍMICO	SI	NO
7	En el desempeño de sus actividades laborales está expuesto a detergentes, productos de limpieza, antisépticos, cloro, medicamentos, yodo y otros. Especifique		
8	En el desempeño de sus actividades usted se expone a sustancias químicas como el Látex por tiempos prolongados		
9	En el desempeño de sus actividades está en riesgo de sufrir intoxicaciones por gases tóxicos, vapores, quemaduras por manipulación de sustancias químicas, y otros.		
10	En el desempeño de sus actividades laborales ha padecido algún accidente o enfermedad causada por manipulación o exposición a sustancias químicas.		
11	En el desempeño de sus actividades usted se encuentra expuesto a los desinfectantes como glutaraldehído, formaldehído u otros.		
12	En el desempeño de sus actividades usted se encuentra expuesto ante anestésicos.		
Nº	RIESGO FÍSICO	SI	NO
13	¿En el desempeño de sus actividades está expuesto a ruidos que perturben su tranquilidad?		
14	¿Considera que las condiciones de circulación del aire del departamento o servicio donde usted labora son adecuadas?		
15	¿En su área laboral, está expuesto a altos niveles de humedad?		
16	¿La iluminación del área o servicio donde usted labora, es adecuada para las actividades que realiza?		
17	¿En su área laboral, está expuesto a bajos o altos niveles de temperatura		
18	¿Durante su trabajo está usted expuesto a vibraciones?		
19	¿Durante la jornada laboral está expuesto a corrientes de aire?		
Nº	RIESGO PSICOSOCIAL	SI	NO
20	¿El proceso de su trabajo genera en usted estrés laboral?		
21	¿En el desempeño de sus labores existen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?		
22	¿Considera que tiene sobrecarga laboral físico o mental que le produzca fatiga, u otros síntomas?		
23	¿En el desarrollo de sus actividades laborales existe riesgo de agresión o amenazas por parte del jefe hacia subalternos?		
24	¿En el desarrollo de sus actividades existe riesgo de agresión verbal por parte del paciente o su familia?		
25	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?		

N°	RIESGO ERGONOMICO	SI	NO
26	¿En el desarrollo de sus actividades, tiene que realizar movimientos y adoptar posturas forzadas que le puedan provocar lesiones?		
27	¿En su área de trabajo, existe posibilidad de realizar movimientos bruscos e inesperados que produzcan lesiones lumbares?		
28	¿En el desarrollo de sus actividades, está expuesto a permanecer de pie por largos períodos?		
29	¿En el desarrollo de sus actividades, está expuesto a permanecer sentado por largos períodos?		
30	¿En el desarrollo de sus actividades laborales, está expuesto a permanecer frente al computador por largos períodos?		
31	El mobiliario con el que labora en el área de su trabajo es adecuado para su persona		
32	¿En el desempeño de sus actividades, está expuesto a tareas o posturas prolongadas que le genere problemas musculares?		
33	¿Durante su jornada laboral, levanta objetos de aprox.20Kg a más?		

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Nieto Mayorca Sharon Nicole

Título: Riesgo ocupacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Riesgo ocupacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima, 2026”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Nieto Mayorca Sharon Nicole. El propósito de este estudio es Determinar cuál es la relación entre riesgo ocupacional y el desempeño laboral de en trabajadores de una empresa de teleoperadores. Su ejecución ayudará a/ determinar la relación entre el riesgo ocupacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de teleoperadores de Lima.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora principal, Nieto Mayorca Sharon Nicole con el número de teléfono: 967132318 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Anexo 4. Informe de originalidad

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	8%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-05-30	1%
3	Internet	www.coursehero.com	1%
4	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-05	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-08-03	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-07-10	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-13	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2021-12-14	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-07-16	<1%
11	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%