



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL SECTOR RETAIL”: una revisión de la literatura
científica entre los años 2010-2019

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autoras:

Leon Noriega, Valeria Ivette
Lopez Reyes, Luciana Esmeralda

Asesor:

Mg. Percy Escalante Rojas

Trujillo - Perú

2018

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios, quien nos ayuda a lograr diferentes metas que nos proponemos y quien inspiró nuestro espíritu para la conclusión del presente trabajo. Además, por darnos fuerzas para seguir adelante y no rendirnos en los obstáculos que se nos presentaba en el camino, por enseñarnos a enfrentar las adversidades y sobre todo nunca desfallecer en el intento.

A nuestra familia, quienes han vivido junto a nosotras en el proceso de la elaboración del presente trabajo. Por su amor incondicional y su constante apoyo moral durante el periodo de toda nuestra formación y la exigencia que siempre aspiremos a algo más. También, porque desde el principio apostaron por nosotras que siguiésemos esforzándonos y de esa manera lograríamos todo lo que nos propondríamos.

AGRADECIMIENTO

La realización del presente trabajo no habría sido posible sin el apoyo y paciencia de nuestro tutor Percy Escalante Rojas que su ayuda ha sido fundamental en este largo proceso de constante aprendizaje.

Siempre ha estado disponible para ayudarnos, motivarnos y resolver todas nuestras dudas y dificultades que han surgido durante el camino de la elaboración de la investigación. Además, por su enseñanza que ha sido diversos los conocimientos y habilidades que hemos podido adquirir durante este periodo, asimismo, han sido y serán de gran utilidad e importancia en nuestro futuro académico.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	18
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	36
REFERENCIAS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	19
Tabla 2	22
Tabla 3	23
Tabla 4	24
Tabla 5	25
Tabla 6	26
Tabla 7	27
Tabla 8	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	17
Figura 2	18
Figura 3	19
Figura 4	20
Figura 5	21
Figura 6	23
Figura 7	24
Figura 8	25
Figura 9	26
Figura 10	27
Figura 11	28
Figura 12	29
Figura 13	30
Figura 14	31
Figura 15	32
Figura 16	32
Figura 17	33
Figura 18	34
Figura 19	35

RESUMEN

Las organizaciones pasan por diversos factores dentro del entorno laboral como el estrés, la insatisfacción laboral, la falta de motivación, un pésimo clima y cultura laboral, entre otras, estos factores tienen la capacidad de afectar directamente al desempeño del trabajador y son reconocidas como factores psicosociales. Por esa razón, el objetivo de la revisión sistemática es conocer cuáles son las tendencias en el tratamiento de los factores psicosociales más empleados para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del sector retail, a partir del análisis de artículos científicos y doctorados de diversas bibliotecas virtuales como Scielo, Google académico, Dialnet y Redalyc.

Los resultados de la investigación se basan a los aportes de los 20 documentos de investigación seleccionados, se aplicó los criterios de inclusión y exclusión tomando en cuenta documentos con una antigüedad máxima de 10 años. La conclusión a la que se llegó fue promover un buen clima y cultura organizacional a través de actividades recreativas entre los jefes y operarios. Además, implementar herramientas de escucha para los colaboradores, como: Un cuestionario que mida en qué nivel de riesgo se encuentra cada factor psicosocial; asesorías por parte del área de RR.HH, fomentar el PsyCap, implementar Test para medir la satisfacción laboral de cada trabajador y focus group. Toda esta información debe ser analizada y se deben de implementar estrategias para que la organización logre ser más competitiva y el desempeño laboral de los trabajadores mejore.

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, Factores psicosociales, estrés laboral, insatisfacción laboral.

ABSTRACT

Organizations go through various factors within the workplace such as stress, dissatisfaction, lack of motivation, a lousy climate and work culture, among others, these factors have the ability to directly affect the performance of the worker and are recognized as psychosocial factors. For this reason, the objective of the systematic review is to find out what are the trends in the treatment of the psychosocial factors most used to improve job performance in workers in the retail sector, based on the analysis of scientific articles and doctorates from various virtual libraries such as Scielo, Google academic, Dialnet and Redalyc.

The research results are based on the contributions of the 20 selected research documents, the inclusion and exclusion criteria were applied, taking into account the documents with a maximum age of 10 years. The conclusion that was reached was to promote a good climate and organizational culture through recreational activities among managers and operators. In addition, implement listening tools for collaborators, such as: A questionnaire that measures what level of risk each psychosocial factor is at; advice from the HR area on Mobbing, promote the PsyCap, implement a Test to measure the job satisfaction of each worker and focus group. All this information must be analyzed and strategies must be implemented so that the organization becomes more competitive and the work performance of the workers improves.

KEY WORDS: Job performance, Psychosocial factors, job stress, job dissatisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años el tema de la salud ocupacional en las organizaciones se ha relacionado con la calidad de vida laboral que los trabajadores tienen dentro de cada empresa, mantener una buena salud da como resultado un desempeño óptimo que es el objetivo primordial de toda organización. Por otro lado, la salud ocupacional es importante porque promueve un bienestar físico y social de los empleados, que como consecuencia brinda un buen ambiente laboral. Sin embargo, muchas veces cuando pensamos en riesgos ocupacionales inmediatamente se nos viene a la mente la salud física como parte de la salud ocupacional y los riesgos que podrían afectar a esta, por ejemplo: los golpes, cortes, caídas o fracturas y la mayoría de las empresas hacen caso omiso a la salud psicológica y social que es de vital importancia y connatural en todas las personas.

En la actualidad el problema de la salud psicosocial se da en todas las empresas, sobre todo en el sector retail que está basado en metas de ventas diarias semanales y mensuales; es en este sector donde los colaboradores se encuentran con mayor presión por desempeñar bien su labor, ya que los clientes cada vez exigen una mejora continua en el nivel de producto o servicio que brindan las organizaciones.

El trabajo en las tiendas por departamento y ventas al por menor es muy monótono y de ritmo acelerado, muchas veces tienen un horario desordenado y hay sobrecarga en sus funciones, esto afecta tanto física como psicológicamente en los trabajadores, impidiendo que su rendimiento sea alto. Se debe tomar más importancia al bienestar laboral y tener en cuenta que un trabajador motivado se desempeña mejor laboralmente, de acuerdo a los estándares de calidad que ahora exigen las empresas.

En las organizaciones que pertenecen al sector retail se encuentran diversas situaciones que están presentes dentro del entorno laboral. Estas situaciones como el estrés, la insatisfacción, un pésimo clima laboral, entre otras, tiene la capacidad de afectar directamente la salud física y mental del trabajador y son reconocidas como factores psicosociales. Los factores de riesgo psicosocial son la interacción entre los elementos de: la organización, la dirección del trabajo, las condiciones laborales y el entorno organizacional, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores por el otro. Esta interacción pueden ser un riesgo para la salud de los colaboradores a través de sus experiencias y percepciones (O.I.T, 1984). Los factores psicosociales están conformados por varias características del entorno empresarial, como por ejemplo las condiciones ambientales, diseño del puesto y algunos factores de organización y gestión de trabajo, pero no solo influyen estas variables en los factores psicosociales, sino que también participan las variables personales, las cuales son: la forma de actuar de cada persona, la motivación, habilidades personales y experiencias. En otras palabras, los factores psicosociales son todas las particularidades que hay en el círculo laboral, que tiene la capacidad de afectar a los colaboradores psicológicamente, socialmente y físicamente, que impide que el desempeño laboral sea alto.

Se define el desempeño laboral como el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados (Chiavenato, 2009). Dentro de todas las empresas del sector retail se mide la calidad de trabajo que realiza cada empleado, tanto sus competencias profesionales como sus habilidades interpersonales a todo esto se le denomina desempeño laboral. El desempeño que realizan los trabajadores afecta directamente ya sea de forma positiva o negativa a los objetivos de la organización. Por otro lado, el desempeño laboral cumple un concepto

importante en las empresas ya que evalúa el comportamiento y la manera de como realiza su trabajo un empleado.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas; todo esto puede afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño laboral (INSHT, 2001). Dentro de las empresas retail a diario se presentan situaciones laborales que tienen gran incidencia en los trabajadores, que afectan tanto psicológica como socialmente, que no permiten que desempeñen bien sus labores, como es el caso de los factores psicosociales, un trabajador que se encuentre satisfecho y feliz en su entorno laboral realizará bien sus funciones; por el contrario, un trabajador desgastado afectado por diversos problemas laborales manifestará sus resultados en el mal desempeño laboral. La adecuada identificación de los factores psicosociales que son las condiciones que se encuentran presentes en las labores de las empresas como vienen a ser la realización del trabajo diario y el bienestar de la salud tanto física como mental, pueden influir tanto positivamente o negativamente en el desempeño laboral de las retail.

Por todo lo mencionado anteriormente, es determinante que las empresas tomen precauciones sobre conocer los efectos de los factores psicosociales y las tendencias de tratamiento. Estas tendencias se enfocan en la satisfacción y salud psicológica de los trabajadores; por esa razón, determinar adecuadamente los tratamientos de los factores psicosociales mejoraría el desempeño laboral, ya que al tener un mayor conocimiento sobre

estas variables lograrían disminuir los riesgos y consecuencias de los factores psicosociales, es por ello que se ha planteado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las tendencias en el tratamiento de los factores psicosociales más empleados para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del sector retail entre los años 2010-2020?

Teniendo como objetivo principal:

Conocer cuáles son las tendencias en el tratamiento de los factores psicosociales más empleados para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del sector retail, a partir del análisis de artículos de investigación.

En las empresas la presencia de factores psicosociales como el estrés laboral, depresión, agotamiento, ansiedad, entre otros, da como resultado la falta de productividad de los trabajadores, de la misma manera genera un bajo rendimiento físico que repercute en su desempeño laboral. En el sector retail los factores psicosociales afectan directamente al clima organizacional deteriorándolo y disminuyendo el rendimiento de las actividades y objetivos planteados, afectando también al prestigio de las empresas ante la ciudadanía. Por esa razón es importante conocer algunas tendencias en el tratamiento y mejora de los factores psicosociales para disminuir el riesgo de la salud ocupacional, mejorar las relaciones entre trabajadores y aumentar el desempeño laboral. Debe ser de vital importancia y de preocupación para las empresas retail ya que al tener conocimiento sobre cómo se puede mejorar los factores psicosociales ayudará a aumentar la calidad de sus productos y servicios que ofrecen. La organización y la ordenación del trabajo son condiciones de trabajo susceptibles para producir riesgos laborales que afectan a la empresa y a los

trabajadores, es por ello que se debe incorporar la necesidad de diagnosticar y prevenir los riesgos psicosociales con el objetivo de erradicarlos y ofrecer entornos laborales más saludables (D, V. 2010). Es por ese motivo que el presente trabajo de investigación busca determinar las tendencias en tratamiento de los factores psicosociales en las empresas retail, a través de una revisión sistemática de artículos científicos, ya que ayudaría a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos y a tener un sistema preventivo ante las consecuencias que se da a raíz de este tema; además que tener conocimiento sobre los tratamientos de prevención ayudará a disminuir pérdidas directas e indirectas para las organizaciones y para el colaborador mismo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En el presente trabajo de investigación el procedimiento que se empleó fue una revisión sistemática de la literatura científica, donde nos enfocamos en una realidad actual dentro de las empresas: Los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail. Para realizar esta investigación nos basamos en la estructura de la revisión sistemática con el objetivo de obtener información científica, datos y realizar un análisis crítico con respecto al tema seleccionado. La revisión sistemática son resúmenes claros y estructurados de la información disponible y orientada a responder una pregunta específica, dado que está constituidas por múltiples artículos y fuentes de información (Muñoz. M, 2018). Esta revisión sistemática se hizo en base a artículos científicos y algunas tesis de doctorado ya que la información es más precisa y de calidad, en la búsqueda se consideró artículos entre los años 2010 al 2019 y en el idioma español. Para finalmente quedarnos con los artículos que nos serán útiles para la revisión sistemática, se consideraron algunos criterios de selección como: la base de datos, las cuales tenían que ser confiables y netamente de artículos científicos; 10 años de antigüedad, ya que como se sabe el entorno y las empresas son cambiantes y se debe estar innovando la información; la universidad, las cuales de preferencia consideramos extranjeras ya que son más fiables; que contenga el formato IMRD y que contengas las variables, las cuales son factores psicosociales, desempeño laboral y empresas retail o similares.

Para obtener información del tema se hizo uso de bibliotecas virtuales como: Redalyc, Google Académico, Scielo y Dialnet; se consideró a diversos autores y sólo artículos de modalidad científica, que tengan el modelo IMRD (introducción, metodología, resultados y discusión). En esta investigación nos enfocamos en los criterios de selección de esa manera hemos podido determinar la inclusión y exclusión de distintos documentos encontrados. Se analizó tesis y artículos de diversas universidades considerando el tema de investigación. Al

momento de hacer la búsqueda de las bibliotecas virtuales mencionadas anteriormente se consideró diferentes criterios que fueron, el título y sector de cada investigación, también se analizó el objetivo, resultado y conclusiones. Por último, se tuvo en cuenta la universidad de la que procede y se consideró que los artículos y tesis se encuentren entre los 10 últimos años. Se encontraron 30 artículos de investigación, pero finalmente nos quedamos con 20 artículos después de ser evaluados por los criterios de evaluación.

Para encontrar artículos que contengan nuestras variables hicimos algunas estrategias de búsqueda con buscar con operadores lógicos “AND” “OR” y se colocó algunas frases como: “Factores psicosociales y desempeño laboral” “ Factores psicosociales AND desempeño laboral” “ Riesgo psicosocial AND desempeño laboral” “Riesgo psicosocial y rendimiento laboral” “Clima laboral y productividad” “Clima laboral OR rendimiento” “Estrés laboral y salud ocupacional” “Desempeño laboral y síndrome de Burnout” “ Factores psicológicos OR desempeño laboral” “Carga mental laboral y desempeño”. También se utilizó términos referidos al sector por ejemplo “Desempeño laboral en retail” “Factores psicosociales en ventas al por menor”. La búsqueda lo hacíamos a partir del año 2010 hasta 2019, en el idioma español y según el tipo de documento, los cuales podían ser solo artículo científico o tesis de doctorado.

El resultado de la búsqueda nos mostró 30 artículos de los cuales algunos no eran en el sector retail, o no contaban con alguno de los 5 criterios de selección, es por ello que fuimos seleccionando según nuestro criterio de Inclusión, exclusión y calidad; hasta quedarnos con solo 20 de los artículos y tesis encontrados.

Criterios de Inclusión:

- Fecha de publicación: Desde 2010- 2019
- En el contenido debería estar las variables

- Alcance: Estudios realizados en diferentes empresas del sector retail, o parecido como son empresas enfocadas en el sector de servicios, ventas al por menor, tiendas por departamento o pymes.
- Idioma: Español

Criterios de Exclusión:

- Se descartaron artículos que no estaban dentro del rango de 10 años.
- Se excluyeron tesis que no sean de grado doctoral.
- También se excluyó artículos que no estaban enfocados en el sector retail o parecidos.
- Se descartaron artículos que no sean de naturaleza científica.
- También se excluyeron artículos que no cuenten con el formato IMRD.

Criterios de Calidad:

- Se consideró artículos que aporten a lo que estamos enfocados en buscar que son las tendencias en tratamiento de los factores psicosociales.
- Artículos que sean de beneficio y aporten alguna mejora para las organizaciones.
- Las bases de datos tenían que ser confiables y que contenga información de calidad como son Redalyc, Dialnet, Google académico y Scielo.
- Los artículos debían ser entendibles, con buena ortografía y redacción.

A continuación, se presenta una tabla para detallar cómo es que se evaluaron los artículos para asegurar la calidad de la información obtenida:

CRITERIOS	INFORMACIÓN A EVALUAR
TÍTULO	El título tiene que estar relacionado con las variables o estar dentro del tema.
AÑO DE PUBLICACIÓN	Dentro de los últimos 10 años.
PAÍS	De preferencia que no sea Nacionales, escogimos artículos de otros países por la calidad de redacción e información presentada.
OBJETIVOS	El objetivo debería de estar similar al nuestro y detallar lo que la investigación busca.
RESULTADOS	Debía de responder al objetivo planteado de la investigación.

Figura 1. Matriz de los criterios de evaluación de los artículos científicos. Después de realizar la búsqueda se consideraron estos aspectos para evaluar la calidad de tesis o artículos encontrados, de esa manera obtener óptimos resultados al momento de elaborar la revisión sistemática. Fuente: Elaboración propia.

De los 30 documentos encontrados, se descartaron varios bajo los criterios evaluados, al final obtuvimos 20 documentos entre artículos y tesis para realizar la revisión sistemática.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para comenzar a realizar la investigación se hizo una búsqueda de 30 documentos de diversas bibliotecas virtuales. Los 30 artículos se distribuyeron de la siguiente manera: Redalyc, 16 artículos; Google académico, 6 artículos, Dialnet, 5 artículos y Scielo 3 artículos. Por otro lado, para poder lograr con el objetivo propuesto de la investigación se aplicó los criterios de inclusión y exclusión donde se tomó en cuenta los documentos con una antigüedad máxima de 10 años. Luego de haber pasado los artículos por estos filtros, finalmente nos quedamos con 20 documentos, entre artículos científicos y tesis de doctorado.

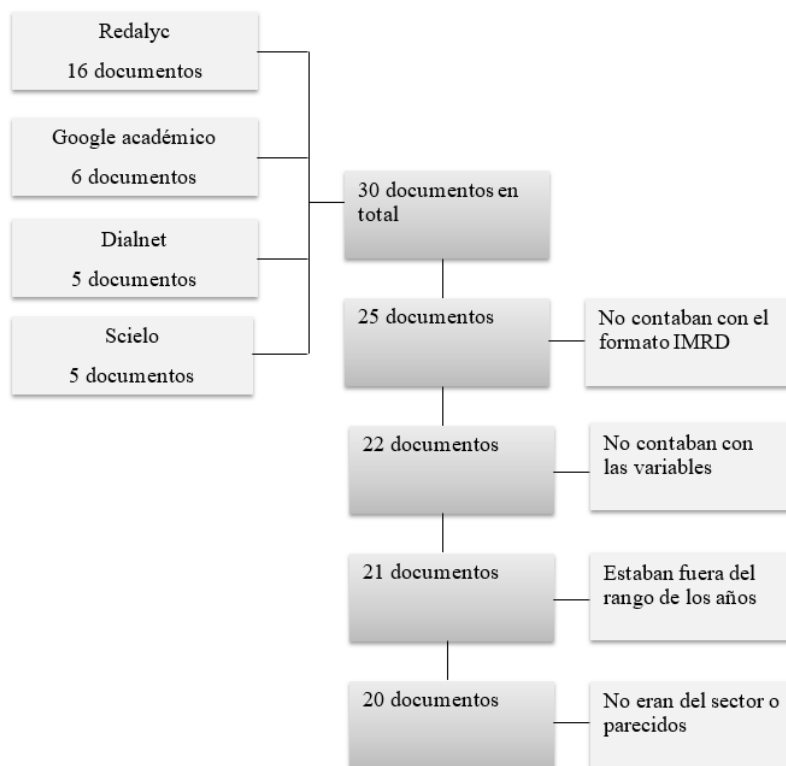


Figura 2. Diagrama de flujo de búsqueda de los documentos de los 30 artículos encontrados, 5 no contaban con el formato IMRD, 3 no contaban con las variables, 1 artículo no pertenecía al año y 1 documento no pertenecía al sector retail o parecidos. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1

Clasificación de documentos por país

País	Número de Países Encontrados
Colombia	10
España	7
Perú	2
Argentina	1
Venezuela	4
Chile	4
México	1
Ecuador	1
Total	30

Fuente: Elaboración propia.



Figura 3. Ubicación geográfica de los países a los que pertenecen los estudios. Fuente: Elaboración propia.

N°	Base de datos	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
11	Dialnet	Sandra Susana Jaimes Mora, Jessica Vianessa Márquez Gómez, Lizbeth Paola Pernía Orozco	2011	Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano.
12	Dialnet	D. Carlos Rodríguez Rojo	2015	Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la Región de Murcia.
13	Google académico	Susana Rubio Valdehita, Eva María Díaz Ramiro, Jesús Martín García y Lourdes Luceño Moreno	2010	La carga mental como factor de riesgo psicosocial. Diferencias por baja laboral.
14	Dialnet	Vicente Díez Valdez	2015	Factores de riesgo psicosociales, estrés y sus consecuencias individuales y organizacionales: modelo demanda-control de karasek (1979)
15	Google académico	Patricia Vélez Laguado Luz Dary Mayorga Ayala	2013	Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012.
16	Redalyc	Rosa María Rodríguez Arteaga	2016	Influencia de los factores ambientales en el mayor o menor desempeño profesional.
17	Redalyc	Sánchez Silvera, Neily; Betancourt García, María Elena; Falcón Rodríguez, María Caridad	2012	Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral.
18	Redalyc	Carrión-García, M. Ángeles; López-Barón, Francisco; Gutiérrez Strauss, Ana María	2013	Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia.
19	Redalyc	Zenteno- Hidalgo, Ángela Carola; Duran Silva, Cristian Andrés	2018	Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso.
20	Redalyc	M. Ángeles Carrión García, Ana María Gutiérrez Strauss, Francisco López Barón	2014	Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro Oriente Suroccidente y región Caribe en Colombia.

Figura 4. Matriz de registro de artículos del 1 al 10. Fuente: Formato de tablas de la Universidad Privada del Norte.

N°	Base de datos	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
1	Redalyc	Eleonora Jiménez Barrero, Solanly Caicedo Moreno, Rubén Edgar Joven Arias, Julia Angélica Pulido Gil	2015	Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.
2	Redalyc	Carrión-García, María Ángeles; Hernández Gracia, Tirso-Javier	2018	Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral.
3	Scielo	Antonio Stecher, Lorena Godoy y Juan Pablo Toro	2010	Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado.
4	Google académico	Gisette Katherine Velandia Vargas, Javier Leonardo Zuñiga Martín, Jaime Alberto Castro Martínez	2016	Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales y sus efectos en la salud y el desempeño laboral en la institución Universitaria Politécnico.
5	Google académico	Julián Alberto Rentería Valencia Eliana Fernández Ospina Angélica María Tenjo M. Ana Fernanda Uribe Rodríguez	2010	Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción.
6	Scielo	Carlos María Alcover de la Hera, Vanesa Pérez Torres	2011	Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional.
7	Dialnet	Marian Jaén Díaz	2010	Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales.
8	Google académico	Carolina Aranda Beltrán, Fátima Daniela Mares Hernández, Bertha Yadira Ramírez Salazar, Nelly Rojas Cortez	2016	Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco.
9	Scielo	Manuel Pando Moreno; Walter Varillas, Carolina Aranda Beltrán; Fernanda Elizalde Núñez	2016	Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú.
10	Redalyc	Pilligua Lucas, Cristian Fabrizio y Arteaga Ureta, Flor María	2019	El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.

Figura 5. Matriz de registro de artículos del 11 al 20. Adaptado de Formato de tablas de la Universidad Privada del Norte.

Tabla 2

Clasificación de documentos de investigación por año

Año de Publicación	Número de Documentos Encontrados
2008	1
2010	4
2011	4
2012	2
2013	4
2014	1
2015	4
2016	5
2017	1
2018	3
2019	1
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia.



Figura 6. Gráfico de la clasificación de documentos de investigación por año. Se encontraron documentos desde el año 2008 hasta el 2019 en total fueron 30. Se encontró más documentos en el año 2016, los años que tuvieron menos documentos encontrados fueron el 2008, 2014, 2017 y 2019. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Clasificación por tipo de documento

Tipo de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Tesis	4	13.3%
Artículos Científicos	26	86.7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

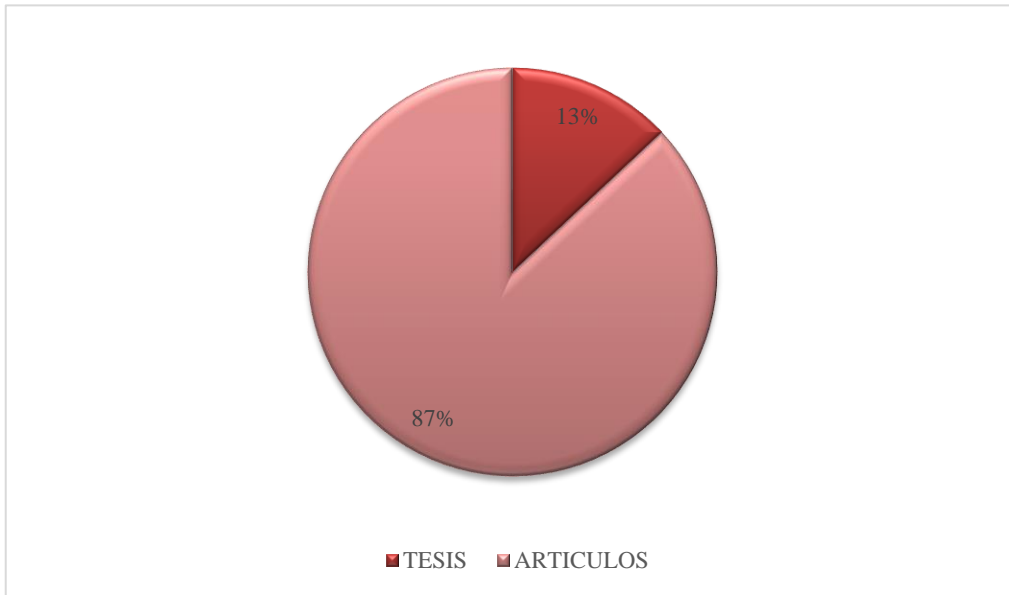


Figura 7. Gráfico de clasificación por tipo de documento. De los 30 documentos encontrados, se encontraron con más frecuencia artículos científicos con 68.7% y tesis un 13.3%. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Clasificación de los documentos por sectores

Sectores	Número de Documentos
Centros Educativos	5
Centros de Salud	5
Empresas Industriales	10
Retail y Pymes	9
Centros Policiales	1
Total	30

Fuente: Elaboración propia.

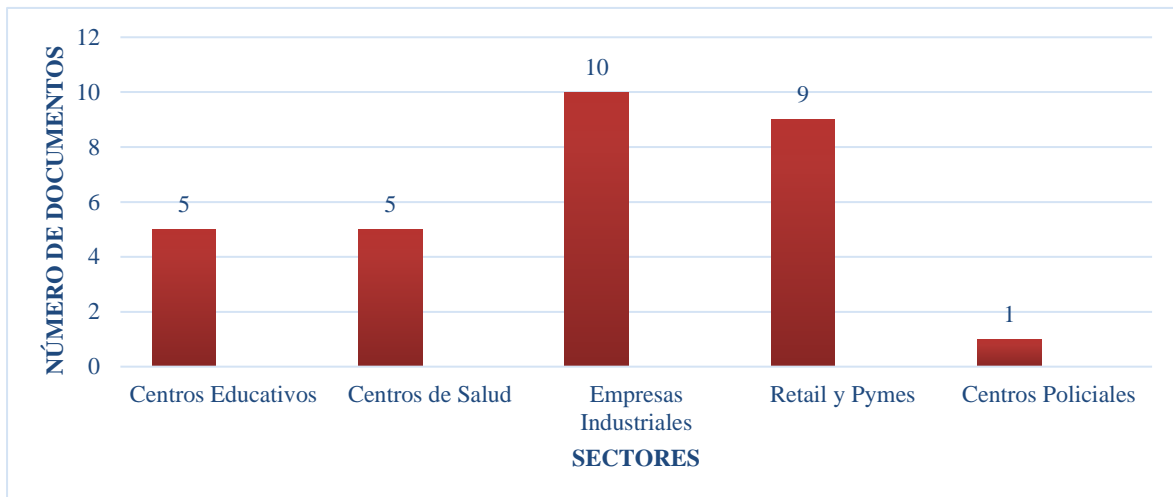


Figura 8. Gráfico de clasificación de los documentos por sectores. Se encontraron una mayor cantidad de documentos en los sectores industriales y retail. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Clasificación de documentos incluidos en la investigación

Año de publicación	Frecuencia	Porcentaje
2010	4	20%
2011	2	10%
2012	2	10%
2013	1	5%
2014	1	5%
2015	3	15%
2016	4	20%
2018	2	10%
2019	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia.



Figura 9. Gráfico de la clasificación de los documentos incluidos en la investigación. De los 30 documentos encontrados se seleccionaron solo los documentos de los últimos 10 años, quedando como resultado 20 documentos que cumplieron con los criterios de selección.
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Clasificación de fuentes de información de los documentos incluidos

Fuentes	Frecuencia	Porcentaje
Redalyc	8	40%
Google Académico	5	25%
Dialnet	4	20%
Scielo	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

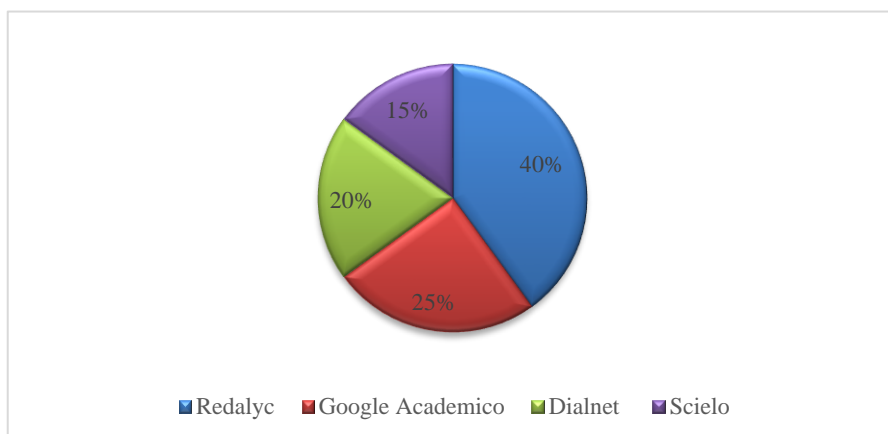


Figura 10. Gráfico de la clasificación de fuentes de información de los documentos incluidos. Se encontró una mayor cantidad de documentos en Redalyc con respecto al tema con un 40%. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Clasificación de los documentos seleccionados de la primera variable relacionada al tema

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Riesgos Psicosociales	3	15%
Factores Psicosociales	9	45%
Flexibilización Laboral	1	5%
Salud Ocupacional	2	10%
Desempeño Laboral	2	10%
Clima Laboral	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

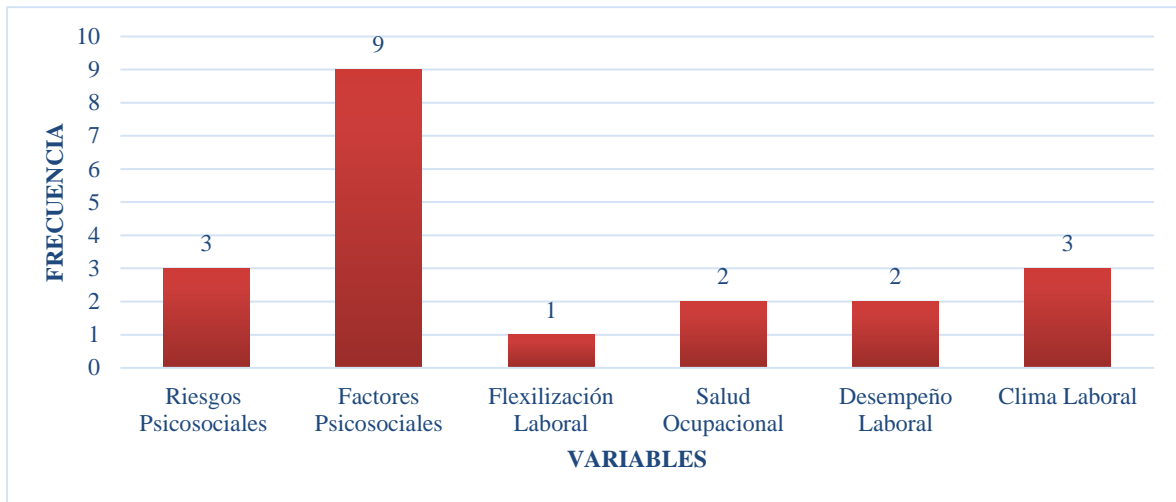


Figura 11. Gráfico de la clasificación de los documentos seleccionados de la primera variable relacionada al tema. Con respecto al tema los factores psicosociales fue la primera variable que con más frecuencia se encontró en un 45%. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Clasificación de los documentos seleccionados de la segunda variable relacionada al tema

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	12	60%
Factores Psicosociales	4	20%
Productividad	3	15%
Síndrome de Burnout	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

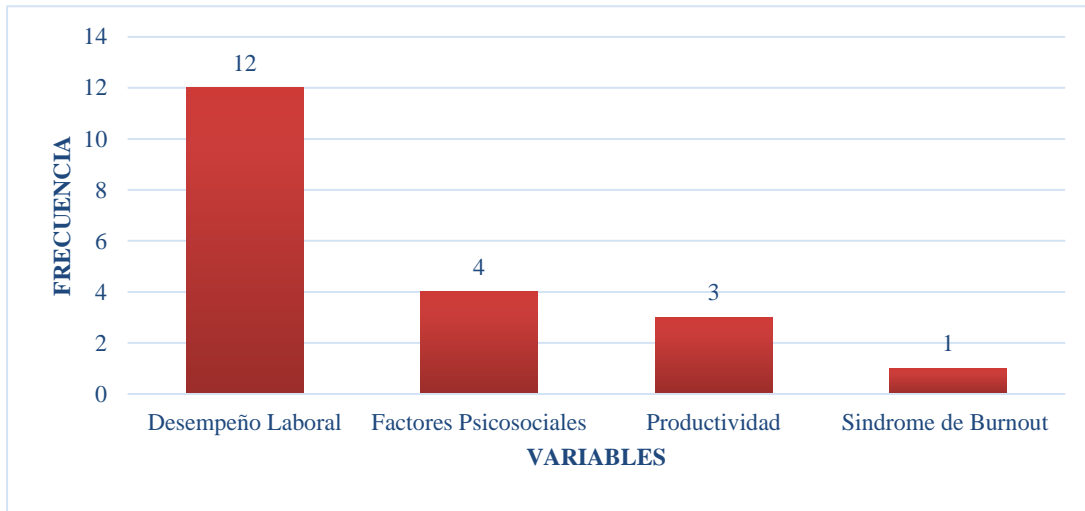


Figura 12. Gráfico de la clasificación de los documentos seleccionados de la segunda variable relacionada al tema. Con respecto al tema El desempeño laboral fue la segunda variable que con más frecuencia se encontró en un 60%. Fuente: Elaboración propia.

N°	RESULTADOS	TIENE RELACIÓN CON EL ESTUDIO (SI/NO)
1	Los trabajadores sienten que no les brinda la oportunidad de desarrollar habilidades y conocimiento. Así mismo, tienen poca autonomía frente a las decisiones en su cargo en aspectos como el horario, ritmo y la organización de la tarea que realizan, esto los desmotiva y crea desilusión.	Si
2	Las condiciones de trabajo de carácter psicosocial son nocivas para el contexto de contenido de trabajo, hay percepción de desgaste psíquico y la sobre carga laboral. Los equipos y agentes físicos también afectan al trabajador. El riesgo es menor en el contexto de cultura de organización, gestión y relaciones interpersonales en el trabajo.	Si
3	En el puesto de cajera, reponedor y limpieza hay mucha presión de clientes y jefes, la polifuncionalidad, la baja autonomía, el fuerte control y la falta de reconocimiento. Por otro lado, carnicería, panadería, pescadería y fiambrería constituyen las áreas de mayor prestigio al interior del supermercado y son los mejores pagados.	Si
4	Las baterías de medición de los factores de riesgo en las empresas a partir de la percepción de los colaboradores, se convierte en una herramienta fundamental para la evaluación de los factores psicosociales.	Si
5	La mayoría de la muestra afirma que no gusta el estado físico de su ambiente de trabajo; comienzan sintiéndose cansados y muestran desinterés. Además, consideran que su salario es injusto, tienen una mala relación con su jefe y compañeros; también creen que las herramientas son inadecuadas y casi todos laboran más de 8 horas al día.	Si
6	Los resultados mostraron que las características y la organización del trabajo son malas, las relaciones con compañeros y supervisores son pésimas, no hay concientización en la cultura y el clima. Hay muchos niveles de estrés; por consiguiente, hay disminución de la satisfacción y la percepción de calidad de vida laboral.	Si
7	Aparecen numerosas relaciones entre Apoyo Organizacional, Recompensas y Demandas Cognitivas; con las distintas variables de motivación, los vigilantes le dan más importancia y consideran más demandante su puesto de trabajo.	Si
8	Se obtuvo un 42.7% de trabajadores con algún síntoma de estrés. De estos síntomas, las prevalencias más riesgosas son: dolores de cabeza, fatiga o debilidad, acidez estomacal, ansiedad, depresión, dificultad para dormir y diarreas frecuentes. Existe un nivel de riesgo alto de exigencias laborales, carga de trabajo, papel laboral y desarrollo de la carrera, malas condiciones del lugar de trabajo e interacción social.	Si

Figura 13. Matriz comparativa de resultados con respecto al tema de investigación de los artículos del 1 al 8. Fuente: Elaboración propia.

N°	RESULTADOS	TIENE RELACIÓN CON EL ESTUDIO (SI/NO)
9	El coeficiente α de Cronbach del cuestionario en general fue de 0,9, lo que indica una fiabilidad excelente y por encima de los resultados de otras escalas similares.	Si
10	Los factores que requieren mejora se encuentran: comunicación y colaboración en la parte superior de la categoría; mientras que, liderazgo y carrera profesional están en los niveles inferiores. Los factores satisfacción y condiciones físicas de pertenencia a la organización, se encuentran en niveles saludables.	Si
11	Los resultados reflejaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas a la falta de capacitación, las condiciones en sus puestos de trabajo, disponibilidad de recursos, en cuanto a la administración y gestión de la empresa.	Si
12	Existe Conflicto de Rol, tareas que el empleado no desea realizar, se les impiden tomar una decisión sobre qué hacer, asumen más responsabilidades y funciones de las que le corresponde, hay falta de estabilidad de los puestos de interinos, hay mucha presencia de estrés, mobbing y burnout.	Si
13	Frustración y demanda física fueron las dimensiones que obtuvieron valoraciones más bajas, mientras que las dimensiones más valoradas fueron el rendimiento y la demanda mental. Se observa que en general los trabajadores que han sufrido baja laboral durante el último año perciben mayores niveles de carga mental.	Si
14	Existe conflictos en el rol, sobrecarga y ambigüedad de rol, esto da como consecuencia la insatisfacción laboral, también hay falta de comunicación de los objetivos.	Si
15	Los factores con riesgo alto fueron exigencias laborales, contenido y características de la tarea, papel académico, desarrollo de la carrera, carga de trabajo y condiciones del lugar de trabajo y el factor de menos relevancia fue interacción social y aspectos organizacionales. Respecto a las dimensiones del síndrome de burnout, se presenció agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal.	Si
16	El grupo experimental considera que este trabajo tiene poca permite poca participación en la ejecución laboral, con alta demanda psicológica y poca preocupación por la labor que realizan.	Si
17	Existe una correlación muy significativa en el clima organizacional que está determinado por: métodos de mando, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación y proceso de toma de decisiones.	Si

Figura 14. Matriz comparativa de resultados con respecto al tema de investigación de los artículos del 9 al 17. Fuente: Elaboración propia.

N°	RESULTADOS	TIENE RELACIÓN CON EL ESTUDIO (SI/NO)
18	El trabajador con formación técnica o superior y percepción nociva de cultura de empresa tiene más probabilidad de desgaste psíquico cognitivo emocional.	Si
19	El primer factor “remuneración y justicia” son riesgos más importantes para los empleados, seguidamente por “desempeño”, luego “equipos auto gestionados, trabajo en equipo y liderazgo”.	Si
20	Los factores formación, baja médica, contexto de trabajo, contenido de trabajo y factores individuales están asociados en este estudio con desgaste psíquico. El contexto de trabajo es la variable que infiere mayor riesgo, seguidamente de la formación técnica o superior y del contenido del trabajo.	Si

Figura 13. Matriz comparativa de resultados con respecto al tema de investigación de los artículos del 18 al 20. De los 20 artículos de investigación, todos los resultados nos van a ayudar para posteriormente hallar las tendencias y recomendaciones para solucionar los problemas encontrados. Fuente: Elaboración propia.

Categorías	Aportes	Autor
Programas informativos de ayuda laboral, personal y crecimiento profesional	Se debe generar oportunidades de crecimiento personal y profesional. También se debe tener una correcta claridad del rol (proceso de introducción y capacitaciones). Se debe crear un plan de reconocimiento y recompensas. Flexibilidad en el horario laboral. Organización y no sobrecarga laboral.	Jiménez, E; Caicedo, S; Joven, R y Pulido, J.
	Se recomienda realizar manuales de funciones y procedimientos, programas de inducción, revistas informativas institucional, eventos de integración, trabajos en equipo, capacitaciones sobre liderazgo y dirección, procedimientos de inducción a nuevos cargos, sistemas de compensación de incentivos, evaluación de las áreas físicas del ambiente laboral, poner un buzón de sugerencias, programas de bienestar y satisfacción socioemocional en el trabajo.	Pilligua Lucas, Cristian Fabrizio y Arteaga Ureta, Flor María.
	Los gerentes deben brindar un excelente lugar de trabajo, disminuir la carga laboral, dar charlas motivacionales y brindar oportunidad de crecimiento personal y profesional, se debe brindar un buen ambiente y cultura laboral, a través de actividades.	Patricia Vélez Laguado Luz Dary Mayorga Ayala.

Figura 14. Matriz de hallazgos de la primera categoría. Fuente: Elaboración propia.

Categoría	Aporte	Autor
Promover un buen clima y cultura organizacional	Se debe tener la menor carga laboral y un ritmo de trabajo estable, no debe ser apresurado; esto con un plan bien elaborado por parte de los jefes. Debería haber actividades recreativas para mejorar las relaciones interpersonales y ambiente laboral. Además de incentivar la buena cultura y conocimiento del rol.	Carrión, M y Hernández, T.
	Implantación de programas de formación, cultura integradora y cualificación de los empleados; la creación de servicios de counseling y apoyo técnico a las personas con discapacidad, así como programas de mentoring; y el incremento de ayuda fiscales e incentivos a la contratación de personas con discapacidad.	Alcover de la Hera, C y Pérez, V.
	Los empresarios deben mantener a sus empleados motivados, ofreciéndoles incentivos y haciéndolos sentir parte de una familia empresarial; para que su desempeño mejore y sea más eficiente en su lugar de trabajo, proponiendo alternativas y logrando cambiar actitudes negativas por actitudes favorables.	Jaimes, S; Márquez, J y Pernía, L.
	La gerencia de recursos humanos debe enfocarse, de manera prioritaria, en generar acciones tendientes a mejorar la comunicación entre empleados y directivos los procedimientos que se instrumentan para la toma de decisiones, así como la motivación de los empleados y responder a sus necesidades.	Sánchez, N; Betancour, María; Falcón, María.
	Se debe fomentar una cultura de organización que promueva un conjunto de normas, valores, formas de actuación en cada uno de los integrantes de la empresa. Asimismo, respecto al papel o rol en la organización, se han de delimitar con claridad las funciones, responsabilidades y comportamientos esperados en cada puesto de trabajo con definición de las tareas a realizar. También se debe establecer canales de comunicación adecuados, donde se facilite la escucha activa, el respeto mutuo y la empatía, posibilitando relaciones de colaboración, generación de compromisos y potenciación de emociones positivas.	Carrión, M; López, Francisco y Gutiérrez, A.
	Se debe ejercer influencia positiva en los trabajadores e incrementar sentimientos de pertenencia, control, autoestima y confianza manteniendo redes sociales de apoyo, flexibilidad, adecuada organización de la jornada, participación, apropiada comunicación y una visión proactiva de salud laboral.	Carrión, M; Gutiérrez, A y López, S.
	Se debe incrementar el control y el uso de las capacidades propias podría mejorar la salud, racionalizar las exigencias, aumentar el control del trabajador, potenciar la participación activa, disminuir la jerarquía, mejorar el desarrollo de capacidades y el aprendizaje, además de establecer redes de trabajo que proporcionen apoyo.	Vicente Díez Valdez.

Figura 15. Matriz de hallazgos de la segunda categoría. Fuente: Elaboración propia.

Categoría	Aporte	Autor
Estrategias de satisfacción de los puestos de trabajo, roles y horarios	Es mejor implementar nuevos principios de gestión y diversas estrategias de flexibilidad laboral (Contratos a plazo fijo, temporales, eventuales, externalización) y especialmente flexibilidad en la jornada de trabajo (contratos part time, jornada laboral escalonada, horarios nocturnos y de fin de semana). Debe haber polifuncionalidad, círculos de calidad, buenos equipos de trabajo, sistema justo a tiempo, descentralización del control, etc., y como más reconocimientos.	Stecher, A; Godoy, L y Toro, J.
	Debería haber una buena organización del trabajo, recompensas, relación y comunicación con el jefe, relaciones interpersonales, buenas condiciones de herramientas, organizar y dar un tiempo apropiado para que cumplan sus funciones, flexibilidad en el horario, división en el trabajo, buen ambiente y condiciones de trabajo.	Rentería, J; Fernández, E; Tenjo, A y Uribe, M.
	Se debe promover el desarrollo de carrera, mejorar las condiciones del lugar de trabajo, disminuir la carga de trabajo, el contenido y características de la tarea, menos exigencias laborales, promover la buena interacción social y los aspectos organizacionales, así como la remuneración del rendimiento justa.	Aranda, C; Mares, F; Ramírez, B y Rojas, N.
	Los gerentes deben aplicar reconocimiento, buenas condiciones de herramientas de trabajo, charlas motivacionales, capacitaciones, promover la comunicación entre compañeros y jefe, tomar más en cuenta al personal y tener un buen ambiente laboral.	Jaén Díaz, M
	Se deben establecer las medidas de evaluación y prevención adecuadas en cuanto al diseño de los puestos de trabajo, de manera que se eviten sufrimientos innecesarios a los trabajadores. Es crucial que en las empresas, ya sean públicas o privadas, se introduzcan programas de promoción de la salud de los trabajadores y de prevención de riesgos laborales que tengan en cuenta la carga mental.	Valdehita, S; Díaz, E; García, J y Luceño, L.

Figura 16. Matriz de hallazgos de la tercera categoría. Fuente: Elaboración propia.

Categoría	Aporte	Autor
Herramientas de escucha hacia el trabajador	Las baterías de medición de los factores de riesgo en las empresas a partir de la percepción de los colaboradores, se convierte en una herramienta fundamental para la descripción del estado de los mismos y el punto de partida para implementar estrategias de promuevan la prevención, mitiguen sus efectos y gesten en los empleados conciencia de autocuidado.	Velandia, G; Zuñiga, J y Castro, J.
	Es posible utilizar el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo con fines de investigación y de evaluación en las empresas, proporcionando una oportunidad para revisar los siete diferentes factores que constituyen el cuestionario.	Pando, M; Varillas, W; Aranda, C y Elizalde, F.
	Los departamentos de recursos humanos y los servicios de prevención de riesgos laborales deberían insistir en estrategias preventivas con el fin de reducir la tensión en el trabajo, los riesgos laborales, el mobbing, así como el impacto de la cultura, el fomento de la Autoeficacia profesional mitigaría las consecuencias de las conductas de acoso, fomentar el PsyCap.	D. Carlos Rodríguez Rojo.
	Debería haber más apoyos ambientales, fomentar la iniciativa personal, realización de test para ver el nivel de satisfacción de los empleados, reducción de demandas psicológicas, fomentar más participación integradoras.	Rosa María Rodríguez Arteaga.
	No deberías existir grandes diferencias en los niveles de remuneración por jerarquía, ni en estatus. Las organizaciones deberían incorporar ideas de formación y entrenamiento, también se hace necesario proporcionar información relevante para su gestión y motivación tales como resultados financieros y desempeño global e individual y se deben realizar encuestas, focus group o comunicación directa para mejorar la comunicación.	Zenteno, Ángela y Duran, Cristian.

Figura 17. Matriz de hallazgos de la cuarta categoría. Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Luego de filtrar los 30 documentos encontrados, por criterios de selección y calidad, se trabajó con 20 documentos, entre artículos y tesis de grado doctoral, que contienen nuestras variables o factores que son parte de ellas; entre los años 2010-2019. Después de ver los resultados se observó que las 20 daban un aporte sobre las tendencias en el tratamiento de los factores psicosociales más empleados para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del sector retail.

Los factores psicosociales engloban varios criterios que afectan al trabajador y la mayoría de las tendencias de tratamientos que se encontraron en los artículos analizados son comunes y básicos que toda organización debe tener en cuenta; pero que son necesarios para disminuir y prevenir los efectos de los factores psicosociales y para que el desempeño sea mejor.

Según Jiménez, Caicedo, Joven y Pulido (2015), nos dicen que se debe generar oportunidades de crecimiento personal y profesional. También se debe tener una correcta claridad del rol (proceso de introducción y capacitaciones). Se debe crear un plan de reconocimiento y recompensas. Flexibilidad en el horario laboral, organización y no sobrecarga laboral. Estamos totalmente de acuerdo con la opinión de los autores, ya que muchas veces los trabajadores no tienen claro las actividades que deben hacer y para ello se debe realizar procesos de introducción y capacitaciones; el no tener en claro sus labores puede generar problemas en el entorno laboral. Algo que no consideraron los autores, pero que es muy importante que las organizaciones apliquen, es que también se deben realizar manuales de procedimiento, eventos de integración y aumentar el trabajo en equipo. Por otro lado; otra cosa que no consideraron, pero que también es necesario; es que en las empresas retail se deben

realizar charlas de crecimiento para los operarios e incentivar para postular a otros puestos laborales; esto ayudará a aumentar su productividad, a ser más eficaces y también ayudará a que los empleados sientan que se están realizando más profesionalmente.

Sánchez, García y Falcón (2012), nos hablan de otra tendencia; ellos opinan que la gerencia de recursos humanos debe enfocarse, de manera prioritaria, en generar acciones tendientes a mejorar la comunicación entre empleados y directivos, los procedimientos que se instrumentan para la toma de decisiones, así como la motivación de los empleados y responder a sus necesidades. Estamos de acuerdo con la opinión de los autores, en las empresas retail es importante la comunicación entre trabajadores y jefes; tener una comunicación horizontal ayudaría a tener más claro las actividades y metas propuestas en cada área de la empresa; por otro lado, es importante que los trabajadores se sientan escuchados y brinden su punto de vista sobre las mejoras en el área y en la resolución de problemas; esto también mejoraría la participación activa de los trabajadores dejando a un lado la diferencia de niveles jerárquicos. Una buena propuesta que no consideraron los autores pero que ayudaría a mejorar la comunicación entre los trabajadores, es que también se debe incorporar en las retail las redes sociales corporativas; para que de esa manera se maneje una clara y precisa información entre los miembros de la empresa. Otra propuesta que estos autores no consideraron, es que debe ser de suma importancia que todos los colaboradores se sientan parte de la familia corporativa, para ello se pueden realizar programas de fomento de la cultura, valores, misión y visión de la empresa.

Aranda, Mares, Ramírez y Rojas (2016), nos dicen que se debe promover el desarrollo de carrera, mejorar las condiciones del lugar de trabajo, disminuir la carga de trabajo, el contenido y características de la tarea, menos exigencias laborales, promover la buena

interacción social y los aspectos organizacionales, así como la remuneración del rendimiento justa. Concordamos con la opinión de los autores, para disminuir la sobre carga de trabajo, se deben dividir las labores equitativamente para que el nivel de estrés no sea alto y exista un buen ambiente laboral. Sin embargo, algo que no consideraron es la flexibilidad del horario, que es de vital importancia, para ello se debe establecer horarios part time y full time; de la misma manera se debe establecer un cronograma de actividades para que el trabajo sea más organizado y no se acumule. Se debe establecer un sistema de pagos justo según el tiempo que permanecen los empleados en la empresa, la dificultad de las labores y el tipo de actividades que realizan.

Pando, Varillas, Aranda y Elizalde (2016), nos hablan de otra tendencia, nos dicen que es posible utilizar el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo con fines de investigación y de evaluación en las empresas, proporcionando una oportunidad para revisar los siete diferentes factores que constituyen el cuestionario. Creemos que la opinión de los autores es muy acertada y que al aplicar cuestionarios y test de evaluaciones psicosociales dentro de las empresas retail, ayudaría a analizar en qué nivel de riesgo se encuentran los trabajadores para que posteriormente mediante estrategias se puedan mejorar. Por otro lado, lo que no consideramos los autores, pero creemos que debería de aplicarse son los test de satisfacción laboral y focus group trimestralmente, para conocer la opinión de los trabajadores y la empresa pueda implementar mejoras y así también se logre la satisfacción de los colaboradores.

Conclusiones

Según los resultados y hallazgos encontrados, podemos concluir lo siguiente:

- a) Los Gerentes o encargados de RR. HH deberían realizar programas informativos de ayuda laboral, personal y crecimiento profesional como, por ejemplo: Manuales de procedimientos, procesos de inducción al momento que ingrese un nuevo trabajador, constantes capacitaciones, tanto teóricas y prácticas de funciones, como motivacionales. Así mismo se debe promover y dar oportunidad a que postulen a otros puestos a través de charlas de cómo ser más empleables, charlas de inducción para postular a otros puestos, conferencias sobre liderazgo, dirección y mejora de capacidades como habilidades blandas; todo esto será de ayuda para los colaboradores, ya que mayormente tienen conflicto en saber cuál es su rol y muchas veces hasta hacen trabajo de más y eso afecta en el desequilibrio de los factores psicosociales. Muchos también se sienten estancados y aburridos en su mismo puesto, esto les ayudará e incentivará a mejorar y a crecer profesionalmente, personalmente y a realizar mejor su trabajo, teniendo un buen desempeño laboral como consecuencia y una buena salud emocional.
- b) Se debe promover un buen clima y cultura organizacional a través de actividades recreativas entre los jefes y operarios, para poder mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente laboral. También como parte del clima organizacional se deben realizar actividades integrativas y programas de mentoring con el personal que tenga alguna discapacidad laboral. Así mismo, se debería fomentar una comunicación horizontal, para tratar de disminuir la

comunicación jerárquica, ya que los trabajadores a causa de eso se sienten excluidos; esto se puede lograr a través de sistemas de comunicación integradoras como redes sociales corporativas entre operarios, jefes y directivos; esto ayudará a aumentar la comunicación activa y hará que los colaboradores se sientan más escuchados. Como parte de la cultura organizacional también se debe lograr que los trabajadores se sientan parte de la familia empresarial; esto lo logran a través del fomento del conocimiento de las normas, valores, misión y visión de la empresa; esta promoción del conocimiento de la institución dará una visión proactiva a los trabajadores sintiéndose identificados con la organización y generará sentimientos de pertenencia, que por consecuencia logrará mejorar las relaciones interpersonales, la empatía y se conseguirá la realización de labores de manera animada.

- c) Deben realizar estrategias de satisfacción de los puestos de trabajo, roles y horarios; a través de la implementación medidas evaluativas del diseño de puestos y evaluar el perfil de cada puesto; ya que muchas veces ni los mismos jefes saben cuáles son las funciones y mandan a realizar cualquier oficio a los operarios; o los trabajadores realizan su labor por obligación y no porque es lo que realmente saben o les gusta. También se debe gestionar el tiempo laboral a través de un cronograma organizado con las actividades que facilite la realización de estas, se deben delegar funciones y no sobre cargar el trabajo a una sola persona. Por otro lado, el desempeño de los trabajadores será mejor si tienen seguridad en su puesto de trabajo a través de contratos fijos con horarios de trabajo flexibles; debería haber contratos part time y horarios rotativos e inter diario. Una de las molestias que tienen los trabajadores en el momento de

desempeñar sus labores son que los materiales de trabajo o implementos no son los adecuados; así como el ambiente laboral que está en malas condiciones, la empresa debe proporcionar un ambiente laboral fresco e iluminado, con todas las herramientas necesarias y en buenas condiciones. Otro factor que ayuda a la estabilidad de los factores psicosociales son los reconocimientos e incentivos laborales que los jefes deben brindarles a los empleados, esto motivará a que realicen bien sus funciones y se propongan metas personales; así como realizar una evaluación de la remuneración justa de cada trabajador; ya que muchos creen que no se les paga lo suficiente por la cantidad de trabajo o dificultad que realizan.

- d) Finalmente, deben realizar estrategias preventivas a través de la implementación de herramientas de escucha para los colaboradores, como por ejemplo: Un cuestionario que mida en qué nivel de riesgo se encuentra cada factor psicosocial; asesorías por parte del área de RR.HH sobre el Mobbing (acoso laboral), fomentar el PsyCap, el cual es un cuestionario que ayuda a ver la salud psicológica; implementar Test para medir la satisfacción laboral de cada trabajador y focus group. Toda la información recaudada a través de estas herramientas debe ser analizada y se deben de implementar estrategias para que la organización mejore y crezca cada vez más, logre ser más competitiva y para que el desempeño laboral de los trabajadores aumente.

La limitación que tuvimos en nuestro trabajo de investigación fue la información limitada con respecto al sector retail; ya que en las diversas fuentes que se buscó información no se encontraron muchos artículos de este sector, por lo que se tuvo que considerar empresas de otros rubros como centros educativos, centros de salud, empresas industriales, pymes y

centro policiales; esto nos dificultó al momento de realizar el análisis de la discusión y conclusiones por la información limitada del sector.

Para mejorar el desempeño laboral en el sector retail a través de la aplicación de las tendencias en el tratamiento de los factores psicosociales mencionados anteriormente, se deben aplicar más estudios con respecto al tema y al sector, ya que esto ayudará a las empresas retail a cumplir con sus objetivos propuestos y tener a trabajadores con una buena salud ocupación, lo cual también ayudará a aumentar la productividad y el cumplimiento de las metas corporativas.

REFERENCIAS

- Alcover, C., y Pérez, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 1(1), 1-262.
Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion11.pdf>
- Aranda, C., Mares, F., Ramírez B., y Rojas N. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(2), 5-32.
Recuperado de <file:///C:/Users/Valeria/Downloads/1974-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3400-2-10-20190827.pdf>
- Carrión, M., Gutiérrez, A., y López, F., (2014). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. *Salud Uninorte*, 30(3), 311-324.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81737153006>
- Carrión, M., y Hernández, T. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Salud Uninorte*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81759607018/index.html>
- Carrión, M., López, F., y Gutiérrez, Ana. (2015). Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 20(1), 111-125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309142716008>

Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: MC

GRAWHILL/Interamericana Editores S.A. 3era. Ed

Del Hoyo, M. (1997). *Estrés laboral* (Tesis doctoral). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

Diez, V. (2015). *Factores de riesgo psicosociales, estrés y sus consecuencias individuales y organizacionales: modelo demanda-control de karasek* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación, Madrid.

Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.

James, S., Márquez, J., y Pernía, L. (2011). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los. *Revista Mundo Fesc*, 4(10), 23 -16. Recuperado de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/73/115>

Jiménez, E., & Caicedo, S., Joven, R., y Pulido, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*, 7(1),47-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3438/343839277007>

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., y Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia*,

implantología y rehabilitación oral, 11(3). Recuperado de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-01072018000300184

Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo:*

Naturaleza, incidencia y prevención. Red de investigación sobre factores psicosociales en el trabajo A.C. México. Obtenido de
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., y Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832016000400008&script=sci_arttext&tlng=en

Pilligua, C., y Arteaga, M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/index.html>

Rentería, J., Fernández, E., y Rodríguez, A. (2010). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 5(1), 161-175. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67916259001.pdf>

Rodríguez, C. (2015). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la Región de Murcia* (Tesis doctoral). Universidad de Murcia, España.

Rodríguez, H., Luján, I., y Rodríguez, R. (2016). Influencia de los factores ambientales en el mayor o menor desempeño profesional. *Revista de Psicología*, 2(1), 283-293.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851777029>

Sánchez, N., Betancourt, M., y Falcón, María. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 5(15), 52-62. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847111005>

Stecher, A., Godoy, L., y Toro, J. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. *Revista Latinoamericana*. Recuperado de

<file:///C:/Users/Valeria/Downloads/polis-1037.pdf>

Valdehita, S., Díaz, E., García, J., y Luceño, L. (2010). La carga mental como factor de riesgo psicosocial. Diferencias por baja laboral. *Editorial Ansiedad y Estrés*, 16(2-3), 271-282. Recuperado de

http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/DECORE_06.pdf

Vélez, P., y Mayorga, L. (2012). Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula

Santander. *Revista Ciencia y Cuidado*, 10(2), 794-9831 Obtenido de

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/261/282>

Zenteno, A., y Durán, A. (2028). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59), 119-135. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81843213010.pdf>