



**República de Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**

**Para la Obtención del Título de:**

**Psicóloga Laboral y Empresarial**

**Tema:**

**Factores Psicológicos Influyentes en el Rendimiento Laboral de los**

**Trabajadores: Caso Compañía Salazar S.A.**

**Autora:**

**Emily Noemí Aguirre Hernández**

**Directora del Trabajo de Titulación:**

**Msc. Karina Viviana Muñoz Loor**

**2021**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Expresar mi reconocimiento a mi familia que han sido quienes me han guiado en este tramo de vida y así poder finalizar una etapa más.

Agradezco por la tolerancia a quienes fueron mis docentes, y han sido guía en este proceso, gracias por sus enseñanzas que han dejado huellas en mí, también me siento agradecida con mis compañeros de carrera porque algunos de ellos ya se graduaron y supieron brindarme ayuda para la culminación de este trabajo.

## DEDICATORIA

A mis padres: Javier Aguirre Mino, Bustamante José y Lourdes Hernández, por haberme forjado como la mujer que soy actualmente, quienes nunca han dejado de alentarme para cumplir cada meta propuesta, no hay duda de que son ellos los que han estado en cada mal y buen momento de mi vida.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente al autor.

---

**Emily Noemí Aguirre Hernández**

# **FACTORES PSICOLÓGICOS INFLUYENTES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES: CASO COMPAÑÍA SALAZAR S.A.**

**Emily Noemí Aguirre Hernández**

**Correo electrónico: emilyaghz@hotmail.com**

## **RESUMEN**

El ambiente laboral es la suma de la interrelación que existe entre los empleados y el entorno laboral donde desarrollan sus actividades. En esta interrelación, los factores psicológicos cumplen un rol importante para la armonía y el orden con el cual se pueden desarrollar dichas actividades, los cuales han asumido un papel sustancial en las sociedades contemporáneas. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar los factores psicológicos que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de la compañía de transporte Salazar S.A. Se utilizó el método de investigación analítico, con alcance descriptivo y enfoque cualitativo, las técnicas e instrumentos de investigación utilizados fueron: el test o cuestionario de factores psicológicos y, la revisión documental, que permitieron obtener información a través fuentes primarias y secundarias. Los resultados arrojaron que los trabajadores de la empresa Salazar S.A. tienen un nivel de motivación y satisfacción laboral alto, sin embargo, estos también demostraron que presentan un nivel de estrés medio y cierto grado de ansiedad. Se concluyó que los factores que inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de la compañía de transporte Salazar S.A. son: la motivación, la satisfacción laboral, la ansiedad y el estrés.

**Palabras Claves:** Factores Psicológicos, Rendimiento Laboral, Trabajadores, Motivación, Satisfacción Laboral.

## **INTRODUCCION**

Las condiciones de los trabajadores en el mundo contemporáneo determinan sus respuestas al trabajo, desde el punto de vista de la psicología organizacional, los factores psicológicos que influyen en el ambiente

laboral son clasificados en dos grupos: los referentes a la motivación que brinda el ambiente de trabajo y la automotivación que tiene el propio trabajador con la percepción hacia él o ella y hacia su medio. Estos factores tienen una relación intrínseca entre sí, no pueden analizarse por separados, la influencia del uno sobre el otro ha sido objeto de estudio por parte de muchos investigadores de psicología organizacional. Entonces, el rendimiento laboral, desde el marco sociológico, es una interacción de factores tanto independientes del trabajador, así como dependientes de este, no puede tomarse al trabajador como un individuo inmune a los factores sociales y psicológicos, puesto que, las condiciones impuestas por la empresa afectan en gran parte su desempeño, así como su entorno personal. Debido a situaciones internas y externas, como la más reciente pandemia ocasionada por la propagación del virus COVID 19, el rendimiento laboral de los trabajadores ha variado, notándose los factores psicológicos entre los principales causantes del cambio en el desempeño laboral de los trabajadores, estos no son una situación ajena en los de la compañía de Transporte Salazar S.A. COTRANSALAZAR, la cual es una empresa de servicios de autobuses escolares y autobuses para transporte de empleados constituida en 2006, ubicada ciudad de Guayaquil. ¿Con base a lo antes expuesto se plantea la siguiente interrogante? ¿Cómo influyen los factores psicológicos en el rendimiento de los trabajadores de la compañía Salazar S.A.? Para dar respuesta a esta problemática se plantea el siguiente objetivo general: determinar los factores psicológicos que influyen en el rendimiento laboral de trabajadores de la compañía de transporte Salazar S.A., junto con los siguientes objetivos específicos:

- Describir los factores psicológicos que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores.
- Diagnosticar la situación laboral de los trabajadores de la compañía de transporte Salazar S.A.
- Identificar los factores psicológicos que afectan a los trabajadores de la compañía de transporte Salazar S.A.

## MARCO TEÓRICO

### Clima Laboral

En el contexto de clima laboral, la palabra clima hace referencias al ambiente, los alrededores de este y como las cosas que este posee afectan la vida de las personas. Con relación a la organización laboral, trata sobre el lugar donde las personas trabajan juntas para lograr los objetivos organizacionales (Jayaweera, 2015). Es decir, los procesos, herramientas y todas las cosas que estén a la mano del empleado para interactuar con su ambiente laboral y como esta deriva en un rendimiento positivo o negativo (Chouhan & Saini, 2017). En este sentido, cuando se habla de clima laboral, no puede desligarse el ambiente psicológico de la localización física de la organización, así como de los alrededores inmediatos del lugar en el cual la empresa está presente. Es necesario tomar en cuenta otros factores relacionados con el ambiente de trabajo, en estos se incluyen calidad del aire, contaminación sonora, beneficios como cafeterías, cuidados de enfermería, ubicación de los objetos personales, centro de cuidado infantil, estos detalles influyen en la satisfacción del trabajador y, por ende, en el rendimiento que tenga con la organización (Riyanto et al., 2017).

Por otra parte, para obtener rendimientos laborales óptimos, las condiciones laborales deben ser apropiadas y cumplir con todas las necesidades que los trabajadores puedan requerir para realizar sus actividades con calidad (Ch et al., 2019). La organización debe tener siempre en cuenta la valía imponderable de contar con trabajadores satisfechos y motivados, estos tienen más probabilidades de cumplir con las metas asignadas, pero cuando las condiciones no son adecuados (Jiménez et al., 2017), y en ocasiones en un ambiente laboral hostil, el liderazgo de la empresa pierde relevancia y las órdenes recibidas tienden a causar malestar, al no contar con las condiciones necesarias para poder realizar las actividades, y los objetivos se tornan difíciles de alcanzar (Siengthai & Pilagarm, 2016). Así mismo, estos problemas generan malas relaciones interpersonales, y al ser este el sitio donde los empleados deben convivir, el rendimiento laboral va a ser poco satisfactorio por la falta de coordinación y hegemonía entre las actividades (Rorong, 2016).

Por otro lado, el ambiente laboral también puede ser considerado como las características que describen una situación suscitada dentro de una organización, las virtudes y los problemas de los empleados, ya sea por condiciones propias de los trabajadores, así como las causadas por los espacios físicos (Putri et al., 2019). Existe diferencias entre el ambiente laboral de acuerdo con el ambiente público, en comparación al privado, en cualquiera de los dos ambientes los requerimientos son los mismo, pero los objetivos, aunque en contexto buscan los mismo, la empresa privada mantiene condiciones que permiten al trabajador cumplir los objetivos con motivación (Putri et al., 2019). En el ambiente privado, la empresa está interesada en motivar al trabajador para generar más réditos, aunque en palabras puede ser mejor, los trabajadores aportan incentivos económicos, pero el trabajador sufre presión laboral, estrés, que amenazan con la salud tanto física como mental (Nasidi et al., 2019). Respecto al ambiente público, el empleado pierde motivación conforme pasa el tiempo, esto por la naturaleza de la empresa pública, el trabajador gana el mismo sueldo sin importar las ganancias de la empresa, si esta consigue o no los objetivos planteados (Nguyen et al., 2015).

### **Rendimiento Laboral**

Un autor referente del rendimiento laboral es Chiavenato (2012), para él, el rendimiento laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Con base en esto, el rendimiento laboral puede ser enfocado como la estrategia individual con la finalidad de lograr objetivos (Osisanwo, s. f.), en aras de este fin, son necesarias una serie de características, las cuales comprenden, capacidades, habilidades y destrezas que permiten la interacción natural del trabajador y la organización o empresa para generar conductas necesarias para conseguir resultados y cambios en la organización (Moon et al., 2015). Sin embargo, Motowidlo (2003) presenta otro enfoque del rendimiento laboral, la idea radica en el valor total de la empresa respecto al rendimiento que el trabajador lleva a cabo en un determinado periodo de tiempo; el valor mencionado recibe un carácter positivo o negativo con base en la función conferida, derivando en un buen o mal rendimiento, de otro modo, hace referencia a la contribución que el empleado aporta a la empresa basado

en la eficacia al realizar dicha actividad laboral (Lazaroiu, 2015).

Por otra parte, el incremento o reducción en el rendimiento tiene un efecto de retroalimentación sobre la satisfacción, con este supuesto se explica cómo los efectos del rendimiento conseguidos en el trabajo aumentan la satisfacción del trabajador y esta deriva en un mejor rendimiento laboral, terminando en un efecto condicionado entre la satisfacción y el rendimiento laboral (Ahmed & Malik, 2019). Además, la atención a los clientes, no solo depende de los factores encomiables a la empresa, a pesar del gran aporte que esta tiene sobre el rendimiento laboral de sus trabajador, los otros factores propios del trabajo tienen mucha injerencia en cómo se desarrolla el empleado en su ambiente laboral y el aporte de este a la organización, entre estos factores se encuentran: la autoestima, la capacidad que tiene el trabajador para realizar actividades grupales, la capacidad que este posea y la satisfacción que siente este respecto a su trabajo (Jasiyah, 2018).

Con relación a la satisfacción del trabajo, Quintero (2008) menciona el papel de los sentimientos, sean estos favorables o desfavorables cuando un empleado realiza sus actividades, y como estos se reflejan en las situaciones laborales. Para concluir con la satisfacción del trabajo, se expresa como el sentimiento de satisfacción o aflicción los cuales son partes e influyen en los objetivos, metas, proyecciones, intenciones del comportamiento, estos datos son importantes para los líderes de las organizaciones, si toman en cuenta estos factores pueden pronosticar de manera acertada sobre las conductas de los trabajadores en la empresa (Lu et al., 2016).

### **Factores Psicológicos**

Según Vischer (2008), los factores psicológicos que afectan el rendimiento de los empleados son: las interacciones entre el ambiente y las condiciones organizacionales de trabajo, junto con las funciones y el contenido del trabajo, los esfuerzos, las características individuales del trabajador, así como de los miembros en conjunto (Kagwi, 2018). En este sentido, los factores psicológicos que influyen en el rendimiento laboral, en última instancia, pueden ser resumidos en motivación laboral y automotivación, estos dos factores son

decisivos en el rendimiento del trabajador para cualquier trabajo, tanto la motivación laboral afecta a la automotivación, así como está a la motivación laboral, es importante entender las funciones, características y aptitudes de la mente humana con respecto al comportamiento y desempeño que un trabajador puede lograr (Osisanwo, s. f.). En este campo, las asociaciones entre la motivación, sea esta propia o influenciada por el ambiente laboral, determinan el rendimiento de dicho trabajo; la motivación en su sentido más estricto tiene el poder de direccionar ciertos comportamientos hacia la ejecución de objetivos que la empresa necesita para su eficaz y correcto desarrollo (Ogiamien & Izuagbe, 2016). Así, es sabido ampliamente por el aporte de varios trabajos que los empleados motivados son más productivos que aquellos que no lo están (Jasiyah, 2018).

La motivación laboral es definida como el deseo para ejercer y mantener un esfuerzo hacia los objetivos organizacionales, en este aspecto, tiende a impulsar a los trabajadores hacia la mejor aplicabilidad de sus conocimientos en las condiciones que el ambiente laboral lo exige (Mathauer & Imhoff, 2006). En cuanto a la motivación laboral, los factores relacionados al medio ambiente son importantes no solo en la percepción del trabajador hacia el ambiente de trabajo, también en su desempeño, cuando las condiciones de trabajo presentan un equipamiento inadecuado, una seguridad personal pobre, las instalaciones e infraestructuras no están diseñadas en concordancia al trabajo que se realiza y no otorgan la comodidad necesaria la satisfacción laboral es negativa, porque estas condiciones son fundamentales en el concepto de motivación laboral, generando un bajo desempeño por parte de los trabajadores (Daneshkohan et al., 2015).

Otro factor importante es el salario, cuando las remuneraciones son realizadas en concordancia al trabajo realizado y el trabajo es gratificado no solo por el tiempo de trabajo, sino también, la calidad del trabajo realizado, se evidencia mejores tasas de rendimiento laboral, con mejores índices de eficacia y eficiencia, puesto que motiva al trabajador a realizar sus actividades (Idrees et al., 2015). Por otro lado, el factor de la automotivación con respecto a la evaluación general de la persona, su actitud hacia él o ella misma. La automotivación, de acuerdo con los enfoques básicos de la psicología, es la evaluación de uno mismo en su

ambiente de trabajo, la automotivación compensa el estado emocional, sus percepciones, pensamiento, sentimiento y como estos determinan el comportamiento en la empresa.

Diversos autores señalan que se debe prestar atención a los factores psicológicos que los trabajadores presentan por su influencia en el rendimiento laboral. Con relación a la motivación, para algunos autores, esta depende del trabajo, tanto así, que existen diferentes perfiles de motivación para el ambiente público y el privado (Putri et al., 2019). No solo la motivación es importante, aunque tenga una relación casi inherente, la satisfacción del trabajador por la actividad que realiza es de suma importancia para el correcto desempeño, por eso algunos autores como

Jiménez et al (2017) ubican la motivación y la autosatisfacción al mismo nivel de importancia para obtener un trabajador capaz de cumplir con el rendimiento laboral.

Aunque no se puede olvidar que, como Osorio y Nino (2017) señalan, la motivación y la satisfacción laboral van de la mano siempre con un nivel de estrés bajo, y que de acuerdo con Chiang et al. (2018) las causales de estrés laboral son también causales de baja motivación y poca satisfacción laboral. De esta manera, las causales de estrés laboral han sido un campo de estudio para los psicólogos. En su intento por dar luz a este paradigma, Rosario y Millan (2016) señalan que existen dos concepciones, una apunta al estrés laboral como causa de la alta demanda laboral y bajo poder de decisión; mientras que la otra se debe al exceso de rutina, encierro sin salida, por ende, el operario carece de operatividad. Por su lado, el modelo de Siegrist explica el estrés laboral en el sentido de la poca o baja remuneración al trabajador, especialmente desde el punto de vista económico, esto con base al trabajo que el empleado realiza (Santos & Velasco, 2018). Sin validar o descartar cualquiera de estas teorías, está evidenciado que el estrés laboral tiene distintas causales y como señala Kim (2019) puede desencadenar en diversos problemas tanto para el trabajador como para la empresa.

En la visión holística de las causales de poco rendimiento laboral, se encuentra un eslabón que a menudo es poco considerado o infravalorado por su difícil clasificación, esto hace referencia a la ansiedad laboral,

Rodríguez et al. (2018) explican que no está dilucidado si la ansiedad es producto del estrés laboral o la ansiedad causa estrés laboral, con sus desencadenantes en el desempeño laboral. En la práctica, es común relacionar la ansiedad con el estrés laboral, debido a que factores que provocan estrés laboral son causales de ansiedad laboral, uno de los más estudiados es la sobrecarga laboral, Domínguez et al. (2017) Explican que esta tiene efectos a través de la presión a la cual el trabajador está sometido por querer terminar su trabajo con la eficiencia requerida en un tiempo insuficiente; otro aspecto es la percepción del trabajador sobre el apoyo y respaldo que la empresa le proporciona, también como la inseguridad laboral, al no contar con la certeza de tener un trabajo estable. Así mismo, Chiang et al. (2018) señalan que la ansiedad suscita y lleva al trabajador a estados de estrés laboral. De acuerdo con Martínez et al. (2014), la ansiedad laboral cuando no es tratada a tiempo conlleva a estado de depresión, formando un círculo de ansiedad y depresión que afectan tanto la vida laboral y personal del trabajador, causando resultados desfavorables para la empresa. De igual manera, Vieco y Abello (2014) señalan que los trastornos de ansiedad reflejan deterioro de la salud.

## **METODOLOGÍA**

El método de investigación fue analítico, el cual consiste en la revisión de investigaciones documentales para obtención de información (Maya, 2014), a través de este método se recolecto información de fuentes primarias y secundarias que permitieron determinar los factores psicológicos que presentan los trabajadores y que inciden en su rendimiento laboral.

El alcance de investigación fue descriptivo con enfoque cualitativo, según Hernández (2017), a través de este alcance se busca especificar propiedades y características relevantes de cualquier fenómeno que se observe, se utilizó el alcance descriptivo para detallar los factores psicológicos que presentan los trabajadores de la compañía de transportes Salazar S.A. y determinar aquellos que inciden directamente en su rendimiento laboral, y el enfoque cualitativo para considerar los aportes de otros autores con respecto a los factores

psicológicos.

La técnica e instrumentos de investigación, son aquellos de los que el investigador se vale para recolectar datos e información de fuentes primarias para posteriormente ser evaluados y analizados, estos deben proporcionar información confiable y válida; las técnicas e instrumentos utilizados fueron: el test o cuestionario de factores psicológicos y la revisión documental; se valió de estos instrumentos porque proporcionan información real de cada uno de los trabajadores para conocer los factores psicológicos y su incidencia en el rendimiento laboral. El total de la población fueron todos los trabajadores de la empresa Salazar S. A., considerando como muestra el total de trabajadores, ocho (8), y a quienes se tomó el cuestionario de medición de factores psicológicos que inciden en el rendimiento laboral.

## **RESULTADOS**

Los factores psicológicos que inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores están asociados tanto a factores externos como internos, estos pueden ocasionar la externalización de algunas emociones que influyen directa o indirectamente en su desempeño laboral, y como los trabajadores son parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización, su bienestar y salud tanto física como emocional es un problema de la misma y debe ser un asunto prioritario que atender por parte de los directivos.

En este estudio se consideraron los factores como: la motivación, en sus aspectos de motivación laboral y automotivación, la satisfacción, el estrés y la ansiedad. Se confecciono un cuestionario (Ver Anexo 1) con preguntas y situaciones que los trabajadores puedan sentir, tomando en consideración los factores antes mencionados. Este cuestionario fue contestado por todo el personal administrativa, de servicios y operativo de la empresa. Todos los trabajadores respondieron a las distintas situaciones que sentían o afrontaban seleccionando las opciones o números 1, 2, 3 y 4 para contestar si estaban “Totalmente en Desacuerdo”, “En Desacuerdo”, “De Acuerdo” o “Totalmente de Acuerdo” respectivamente.

### Factores Psicológicos que Inciden en el Rendimiento Laboral: Caso Salazar S.A.



Figura 1. Factores Psicológicos que Inciden en el Rendimiento Laboral: Caso Salazar S.A. Elaborado por: La autora

Con relación a la motivación, se evidencia un alto grado, en este caso, los trabajadores sienten que cuentan con el apoyo de sus compañeros de trabajo, de igual manera sienten que la empresa se ha preocupado por recompensar y motivar emocionalmente a sus trabajadores. Estos perciben que sus esfuerzos son valorados y sus salarios rinden para cumplir todas sus responsabilidades, sin embargo, existe un pequeño desanimo porque consideran que no reciben capacitaciones cuando las requieren, así mismo, la mayoría siente que no tienen oportunidades de crecimiento laboral, lo que influye en su automotivación laboral, ganas de hacer carrera y alcanzar logro y poder dentro de la organización.

Respecto a la satisfacción labora, esta es alta, se percibe estabilidad y tranquilidad por parte de los trabajadores con relación a las funciones que realizan, a sus compañeros de trabajo y el trato con los directivos de la compañía. Las respuestas denotan que los trabajadores cuentan con los recursos y condiciones para realizar sus labores correctamente, consideran que existe un buen ambiente laboral, tienen muy buen trato con sus compañeros y además, sienten que sus funciones son valoradas tanto por los directivos como por los colegas; de manera general, se sienten conformes de trabajar en la compañía, sin embargo, también se percibe cierta insatisfacción con relación al empleo, puesto que alguno considera que no se siente realizado en el mismo.

Con respecto a la ansiedad, los resultados evidenciaron un cierto grado de esta en los trabajadores, aunque sienten que los jefes transmiten tranquilidad, sin embargo, consideran que posiblemente se sientan enfermos por causa de sus labores, puesto que se preocupan por las mismas, considerando la coyuntura nacional, además de que sienten ansiedad y apuros por cumplir con las metas y obtener excelentes resultados; esta ansiedad se ve reflejada en que la mayoría está pendiente de la hora de salida para no permanecer tanto tiempo en el trabajo.

En relación al estrés, como se menciona en el párrafo anterior, los resultados del cuestionario denotan cierta sensación de ansiedad en los trabajadores, esta sensación puede estar estrechamente relacionada a los resultados que demuestran que los trabajadores padecen cierto nivel de estrés, aunque los mismos no reflejan que este es alto, está relacionado a que los trabajadores sienten que trabajar con clientes les causa cierta tensión, se sienten agotados cuando su turno laboral finaliza, además, que acuden al trabajo con cansancio del día anterior, sin embargo, este nivel de estrés no se percibe como elevado, puesto que todos respondieron que tienen mucha energía durante su jornada laboral, también contestaron que pueden entender fácilmente lo que los clientes solicitan, además de que consideran que pueden resolver los inconvenientes y problemas eficientemente.

## **CONCLUSIONES**

El clima laboral dentro de las organizaciones tiene una gran influencia sobre el comportamiento y desempeño de los trabajadores y por ende sobre los factores psicológicos que estos presentan y que inciden en su rendimiento laboral y en la consecución de los objetivos organizacionales, estos factores son: la motivación, la automotivación y la satisfacción laboral.

Con relación a la situación laboral de los trabajadores de la compañía de transporte Salazar S. A., esta es muy buena, los trabajadores sienten que trabajan en un ambiente tranquilo, se sienten valorados tanto por los jefes como por sus compañeros de trabajos, reciben apoyo y recursos necesarios para desempeñar sus funciones correctamente.

En cuanto a los factores psicológicos que afectan a los trabajadores de la compañía de transporte Salazar S.A, los trabajadores reflejaron un alto grado de motivación y satisfacción laboral, los mismos que les permiten ser proactivos y resolver eficientemente los inconvenientes suscitados con los clientes, pero, por otro lado, otros factores fueron la ansiedad y el estrés debido a la incertidumbre de la situación laboral y económica por la paralización de las actividades por la pandemia por el virus COVID-19.

En resumen, los factores psicológicos inciden directamente en el desempeño laboral de los trabajadores. La empresa debe tener un liderazgo gerencial adecuado, dar recompensas emocionales, salarios justos y tener un buen clima laboral que permita a los trabajadores no sentirse afectados por estos factores y mantener un buen desempeño.

#### BIBLIOGRAFÍA

- Ahmed, N., & Malik, B. (2019). Impact of Psychological Empowerment on Job Performance of Teachers: Mediating Role of Psychological Well-being. *Review of Economics and Development Studies*, 5(3), 451-460. <https://doi.org/10.26710/reads.v5i3.693>
- Ch, S. R., Raja, A., Nadig, P., Jayaganthan, R., & Vasa, N. J. (2019). Influence of working environment and built orientation on the tensile properties of selective laser melted AlSi10Mg alloy. *Materials Science and Engineering: A*, 750, 141-151. <https://doi.org/10.1016/j.msea.2019.01.103>
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., Rivas Escobar, P. A., Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relacion entre Satisfaccion Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institucion de Beneficencia de la Provincia de Concepcion. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chouhan, D., & Saini, D. K. (2017). The impact of working environment on quality of work life of workers of engineering industry in jaipur. *International Journal of Engineering, Management & Medical Research (IJEMMR)*, 3(4), Article 4. <http://www.ijemmr.co.in/index.php/IJEMMR/article/view/115>
- Daneshkohan, A., Zarei, E., Mansouri, T., Maajani, K., Ghasemi, M. S., & Rezaeian, M. (2015). Factors Affecting Job Motivation among Health Workers: A Study From Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(3), 153-160. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n3p153>.

- Dominguez-Rodriguez, I., Prieto-Cabras, V., Barraca-Mairal, J., Dominguez-Rodriguez, I., Prieto-Cabras, V., & Barraca-Mairal, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situation de sobrecarga laboral. *Clinica y Salud*, 28(3), 139-146. <https://doi.org/10.1016/j.clysa.2017.05.003>
- Hernandez, R. (2017). *Metodologia de la Investigacdn*. Mexico: Me Graw Hill Education.
- Idrees, Z., Xinping, X., Shafi, K., Hua, L., & Nazeer, A. (2015). Effect of Salary, Training and Motivation on Job Performance of Employees. *American Journal of Business, Economics and Management*, 3(2), 55. <https://doi.org/7090179>
- Jasiyah, R. (2018). The effect of ability and motivation on job satisfaction and employee performance. *Archives of Business Research*, 6(12), Article 12. <https://doi.org/10.14738/abr.612.5644>
- Jayaweera, T. (2015). Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England. *International Journal of Business and Management*, 10(3), p271. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n3p271>
- Jimenez, P., Winkler, B., & Dunkl, A. (2017). Creating a healthy working environment with leadership: The concept of health-promoting leadership. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(11), 2430-2448. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1137609>
- Kagwi, C. W. (2018). Influence of psychosocial factors on employees' performance in organizations (a case of huduma centre - nyeri county). *Journal of Business and Strategic Management*, 3(1), 31-44. <https://carijournals.org/journals/index.php/JBSM/article/view/236>
- Kim, C.-G. (2019). The effects of job environments for window bakery employee in Jeju on the management performance. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 20(9), 35-48. <https://doi.Org/10.5762/KAIS.2019.20.9.35>
- Lazaroiu, G. (2015). EMPLOYEE MOTIVATION AND JOB PERFORMANCE. *Linguistic and Philosophical Investigations*, 14, 97-102. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=290576>
- Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737-761. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0360>
- Martinez, A. C., Pujazon, R. F., & Jimenez, P. L. (2014). Prevalencia de ansiedad y depresion en docentes. *Revista Enfermeria del Trabajo*, 4(2), 55-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4738761>

- Mathauer, I., & Imhoff, I. (2006). Health worker motivation in Africa: The role of non-financial incentives and human resource management tools. *Human Resources for Health*, 4, 24. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-4-24>
- Maya, E. (2014). *Metodos y tecnicas de investigacion*. México : Universidad Nacional Autonoma de Mexico. Retrieved from [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
- Moon, S., Zekavat, P. R., & Bernold, L. E. (2015). Dynamic Control of Construction Supply Chain to Improve Labor Performance. *Journal of Construction Engineering and Management*, 141(6), 05015002. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0000970](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000970)
- Nasidi, Y., Makera, A. U., Kamaruddeen, A. M., & Jemaku, I. M. (2019). Assessing the Impact of Work Environment on Employee Engagement among Non-Academic Staff of the University. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 57-68. <https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.84>
- Nguyen, P. D., Dang, C. X., & Nguyen, L. D. (2015). Would Better Earning, Work Environment, and Promotion Opportunities Increase Employee Performance? An Investigation in State and Other Sectors in Vietnam. *Public Organization Review*, 75(4), 565-579. <https://doi.org/10.1007/s1115-014-0289-4>
- Ogiamien, L. O., & Izuagbe, R. (2016). Impact of Organisational and Psychological Factors on the Job Performance of Personnel in Private University Libraries in South-South Nigeria. *Open Access Library Journal*, 3(3), 1-14. <https://doi.org/10.4236/oalib.1102419>
- Osisanwo, T. (s. f.). *Competitive intelligence: A tool for effective job performance in academic library*. Recuperado 16 de agosto de 2020, de [https://www.academia.edu/9904190/Competitive\\_intelligence\\_A\\_tool\\_for\\_effectivejob\\_performance\\_in\\_academic\\_library](https://www.academia.edu/9904190/Competitive_intelligence_A_tool_for_effectivejob_performance_in_academic_library)
- Osorio, J. E., & Nino, L. C. (2017). Estres laboral: Estudio de revision. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Putri, E. M., Ekowati, V. M., Supriyanto, A. S., & Mukaffi, Z. (2019). The effect of work environment on employee performance through work discipline. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, 7(4), 132-140. [http://granthaalayah.com/Articles/Vol7Iss4/12\\_IJRG19\\_A04\\_2213.pdf](http://granthaalayah.com/Articles/Vol7Iss4/12_IJRG19_A04_2213.pdf)
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2017). The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 342-348.

- <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/5269> Rodriguez-Martinez, M., Tovalin-Ahumada, J. EL, Gil-Monte, P. R., Salvador-Cruz, J., & <http://dx.medra.org/10.14635/IPSIC.2018.115.11>, G. A.-T. D. (2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *INFORMACIO PSICOLOGICA*, 0(115), 93-106-106.
- <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/852>
- Rorong, S. V. (2016). The impact of physical work environment toward employee performance at pt. Bank negara indonesia manado regional office. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.35794/emba.v4i1.11611>
- Rosario-Hernandez, E., & Millan, L. R. (2016). Desarrollo y validation del inventario del modelo demandas-control-apoyo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), 1 OS- 127. <http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/161>
- Santos, M. D. L. M., & Velasco, M. D. L. A. A. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004>
- Siengthai, S., & Pila-Ngarm, P. (2016). The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance. *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*, 4(2), 162-180. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-01-2015-0001>
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-386.

## ANEXOS

### **CUESTIONARIO DE MEDICION DE FACTORES PSICOLOGICOS QUE AFECTAN EL RENDIMIENTO LABORAL.**

El siguiente cuestionario es para medir los factores psicológicos que inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de la compañía de transporte Salazar S.A. El cuestionario es confidencial, responda sinceramente.

Edad:

Sexo:

Profesión:

Cargo:

<b>Totalmente en desacuerdo (TD)</b>	<b>En desacuerdo (ED)</b>	<b>De acuerdo (DA)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (TA)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>Motivación</b>		<b>(TD)</b>	<b>(ED)</b>	<b>(DA)</b>	<b>(TA)</b>
<b>1</b>	Cuento con el apoyo de mis compañeros para realizar sus actividades	<b>1</b>	2	3	4
<b>2</b>	Recibo salarios emocionales/recompensas en mi trabajo	<b>1</b>	2	3	4
<b>3</b>	Siento que mis esfuerzos son suficientes para la empresa	<b>1</b>	2	3	4
<b>4</b>	La empresa me brinda capacitaciones cuando requiero	<b>1</b>	2	3	4
<b>5</b>	Considero mi trabajo interesante	<b>1</b>	2	3	4
<b>6</b>	Tengo oportunidades de crecimiento laboral en mi trabajo	<b>1</b>	2	3	4
<b>7</b>	Me siento estable en mi trabajo	<b>1</b>	2	3	4
<b>8</b>	Me siento feliz de pertenecer a esta empresa	<b>1</b>	2	3	4
<b>9</b>	Mi salario rinde para cumplir con todas mis responsabilidades	<b>1</b>	2	3	4
<b>Satisfacción</b>		<b>(TD)</b>	<b>(ED)</b>	<b>(DA)</b>	<b>(TA)</b>
<b>1</b>	Me siento explotado en mi jornada laboral	<b>1</b>	2	3	4
<b>2</b>	Siento que mi jefe valora mi trabajo	<b>1</b>	2	3	4
<b>3</b>	Estoy conforme con las funciones que hago	<b>1</b>	2	3	4
<b>4</b>	Existen las condiciones y recursos para realizar mis funciones eficientemente	<b>1</b>	2	3	4
<b>5</b>	Me siento realizado con mi empleo	<b>1</b>	2	3	4
<b>6</b>	Me satisface trabajar con mis compañeros	<b>1</b>	2	3	4
<b>7</b>	El horario de mi trabajo es flexible	<b>1</b>	2	3	4
<b>8</b>	El clima laboral de mi trabajo es bueno	<b>1</b>	2	3	4
<b>9</b>	Siento que mis funciones en el trabajo son valoradas	<b>1</b>	2	3	4
<b>Ansiedad</b>		<b>(TD)</b>	<b>(ED)</b>	<b>(DA)</b>	<b>(TA)</b>
<b>1</b>	Mis jefes me transmiten tranquilidad durante mis labores	<b>1</b>	2	3	4
<b>2</b>	Siento que estoy enfermándome por mi trabajo	<b>1</b>	2	3	4
<b>3</b>	Siento preocupación por mi labor	<b>1</b>	2	3	4
<b>4</b>	Me siento preocupado/ansioso por cumplir mis metas	<b>1</b>	2	3	4
<b>5</b>	Estoy atenta a mi hora de salida, para irme del trabajo	<b>1</b>	2	3	4
<b>Estrés</b>		<b>(TD)</b>	<b>(ED)</b>	<b>(DA)</b>	<b>(TA)</b>
<b>1</b>	Trabajar con clientes es mucha tensión para mi	<b>1</b>	2	3	4
<b>2</b>	Tengo mucha energía en mi jornada laboral	<b>1</b>	2	3	4
<b>3</b>	Considero mi carga laboral excesiva	<b>1</b>	2	3	4
<b>4</b>	Puedo entender fácilmente lo que el cliente desea comprar	<b>1</b>	2	3	4
<b>5</b>	Puedo afrontar eficientemente los inconvenientes de los clientes	<b>1</b>	2	3	4
<b>6</b>	Me siento agotado/agobiado cuando finaliza mi turno laboral	<b>1</b>	2	3	4
<b>7</b>	Acudo a mi trabajo con cansancio del día anterior	<b>1</b>	2	3	4