

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



*TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*

**“Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los  
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020”**

Línea de Investigación: Relaciones Humanas

**AUTORES:**

Br. Quiroz Risco, Elizabeth Cristina

Br. Mamani Chullunquia, Diego Armando

**ASESOR:**

Mg. Mendoza Otiniano, Royer Anthony

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Conforme a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos a bien poner a vuestra consideración el presente trabajo de tesis titulado: **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020”**, con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración.

Vale la oportunidad para expresar nuestro agradecimiento a los profesores de la Escuela Académica de Administración, por sus sabias enseñanzas, orientaciones y consejos que nos brindaron en el transcurrir de los años de estudio, las cuales serán un sustento para la actividad profesional.

A ustedes Señores Miembros del Jurado, nuestro especial reconocimiento por el dictamen al que se haga merecedor el presente trabajo.

Trujillo, 02 de agosto del 2020



---

QUIROZ RISCO ELIZABETH  
BACHILLER EN CIECNIAS ECONÓMICAS



---

CHULLUNQUÍA MAMANI DIEGO  
BACHILLER EN CIECNIAS ECONÓMICAS

## **DEDICATORIA**

A mi Dios, por haberme dado salud y darme fuerzas para cumplir uno de mis principales objetivos. A mis padres por ser el pilar más importante y por demostrarme que incluso la tarea más grande se puede lograr, quienes me enseñaron que a pesar las cosas salgan mal, siempre hay que ser perseverantes y cumplir el sueño de ser profesional.

**Br. Quiroz Risco, Elizabeth Cristina**

A mis padres por el apoyo incondicional que nos brindan día a día, a mi padrino que con su apoyo obtuve la experiencia laboral y así como también la motivación necesaria para poder lograr con éxito el sueño de ser un profesional.

**Br. Mamani Chullunquia, Diego**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hermana Rosana por ser mi segunda madre, mi consejera mi escudo quién me orienta y siempre está dispuesta a darme su apoyo incondicional. Detrás del trabajo de una mujer siempre está la presencia de un hombre para mi amado esposo Steven, aunque en realidad, tú no estás detrás, siempre estás a mi lado o frente a mí. Más que un pequeño agradecimiento es un trabajo que representa el resultado de tu presencia y de tu fascinación al cuidar de mis hijos Eithan y Joaquín, a pesar de la labor tan fuerte de casa siempre fueron esos angelitos que me impulsan día a día a seguir luchando por este objetivo.

**Br. Quiroz Risco, Elizabeth Cristina**

A Dios por haberme dado la oportunidad de vivir, tener salud, tener una familia bien hermosa y haber conocido amigos grandiosos. El agradecimiento a mis padres, que ellos fueron las personas que guiaron día a día mi camino para un buen futuro, mis hermanos que siempre están en todo momento apoyándome y mi esposita. A ti hermanita Mirian que te fuiste repentinamente y dejaste un vacío tremendo en nosotros, te extraño. A mis seres queridos que están siempre a mi lado incondicionalmente, apoyándome en toda la circunstancia de la vida y ellos son mi inspiración para seguir adelante en cumplir mis proyectos profesionales y en especial a mi hermana Mirian.

**Br. Mamani Chullunquia, Diego**

A nuestro Asesor , por el apoyo y paciencia brindada en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran partícipe de este resultado.

**Los Tesistas**

## RESUMEN

La presente investigación se elaboró con la finalidad de analizar la relación y el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, junio y julio 2020”

Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo correlacional, representada por una población de 1900 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, contando con una muestra de 316 trabajadores entre el mes de junio y julio del 2020. El instrumento utilizado fue la encuesta constituida por 20 ítem en factores de riesgo psicosocial y 13 ítem en desempeño laboral. Las tabulaciones se presentaron en tablas y se emplearon gráficos para medir la frecuencia de las respuestas, los cuales aportaron distintas conclusiones.

Se concluye que existe correlación en los factores de riesgo psicosocial relacionándose de manera directa y altamente significativa con la eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo ( $Tau-b = 0.961$ ,  $p < 0.01$ ); el nivel alcanzado en los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, predomina un nivel medio (60.1%), en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, predomina el nivel medio (57.3%); Los factores de riesgo psicosocial se relacionan de manera directa y altamente significativa con la eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo ( $Tau-b = 0.961$ ,  $p < 0.01$ ); los factores de riesgo psicosocial se relacionan de manera directa y altamente significativa con la calidad laboral del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo ( $Tau-b = 0.958$ ,  $p < 0.01$ ).

**Palabras claves:** Factores de riesgo psicosocial, Desempeño Laboral, eficiencia, eficacia, calidad laboral.

## ABSTRACT

In the present investigation it was elaborated with the purpose of analyzing the relation and level of the psychosocial risk factors and the labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Trujillo, June and July 2020 "

A descriptive level field research was carried out with a correlational quantitative approach, represented by a population of 1,900 workers from the Provincial Municipality of Trujillo, with a sample of 316 workers between June and July 2020. The instrument used was the survey consisting of 20 items on psychosocial risk factors and 12 items on job performance. The tabulations were presented in tables and graphs were used to measure the frequency of the responses, which contributed different conclusions to the present study.

It was concluded that there is a correlation in psychosocial risk factors, directly and highly significantly related to the effectiveness of the labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Trujillo ( $\text{Tau-b} = 0.961$ ,  $p < 0.01$ ); the level reached in the psychosocial risk factors of the workers of the Provincial Municipality of Trujillo, predominantly a medium level (60.1%), regarding the labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Trujillo, predominantly the medium level (57.3% ); Psychosocial risk factors are directly and highly significantly related to the efficiency of the labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Trujillo ( $\text{Tau-b} = 0.961$ ,  $p < 0.01$ ); Psychosocial risk factors are directly and highly significantly related to the quality of work performance of workers in the Provincial Municipality of Trujillo ( $\text{Tau-b} = 0.958$ ,  $p < 0.01$ ).

**Key words:** Psychosocial risk factors, Work performance, efficiency, effectiveness, work quality.

## INDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE TABLAS .....	ix
INDICE FIGURAS .....	x
1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Formulación del problema .....	5
1.3. Justificación .....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	6
2. MARCO DE REFERENCIA.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Marco teórico.....	13
2.3. Marco conceptual .....	29
2.4. Hipótesis.....	31
2.5. Variables. Operacionalización de variables .....	32
3. METODOLOGÍA .....	36
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	36
3.2. Población y marco muestral, unidad de análisis y muestra .....	36
3.3. Técnica e instrumentos de investigación .....	40
3.4. Diseño de investigación .....	41
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	41
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	43
4.2. Prueba de hipótesis .....	45
4.3. Discusión de resultados.....	50
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES .....	58

REFERENCIA.....	61
ANEXOS.....	64
Anexo N° 1: Instrumento.....	64
Anexo N° 2: Validación de instrumentos.....	67
Anexo N° 3: Prueba piloto del análisis estadístico de confiabilidad.....	79
Anexo N° 4: Prueba de Normalidad kolmogorov Smirnov.....	83
Anexo N° 5: Datos demográficos de los encuestados.....	84
Anexo N° 6: Solicitud de autorización para recabar información.....	87
Anexo N° 7: Pantallazos de SPSS versión 26.0.....	88



## INDICE TABLAS

Tabla 4.1.1 Nivel de factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.....	43
Tabla 4.1.2 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.....	44
Tabla 4.1.3 Los factores de riesgo psicosocial y su relación con la dimensión eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.....	45
Tabla 4.1.4 Los factores de riesgo psicosocial y su relación con la dimensión eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.....	46
Tabla 4.1.5 Los factores de riesgo psicosocial y su relación con la dimensión calidad laboral del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.....	47
Tabla 4.1.6 Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.....	48

## INDICE FIGURAS

Figura 4.1.1 Nivel de factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.....	43
Figura 4.1.2 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020. ....	44

---

---

# I. INTRODUCCIÓN

---

---

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad Problemática

La evolución de la Seguridad y Salud Ocupacional es una multidisciplina en asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo, hoy en día existen trabajadores en las instituciones públicas y privadas que no cuentan con los derechos laborales para cuidar su salud y su bienestar. Para el sector público son términos que carecen de información y ambición siendo estas muchas veces no incluidas dentro de su reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

Para Raffo et ál (2013) en su revista riesgos psicosociales comentan: “Que la salud ocupacional, se relaciona con el ambiente del trabajo siendo un conjunto de técnicas y procedimientos, con la finalidad de minimizar los riesgos dentro y fuera de la organización”.

A nivel internacional, según la revista Turca de Radio y Televisión de España (2020) la Organización Internacional del Trabajo comenta: “Que mueren 1000 personas por accidentes laborales y otras 7 200 fallece por enfermedades profesionales, señalando que a nivel global las cifras indican que el número de personas fallecidas por causas atribuibles al trabajo creció de 2,33 millones en el 2014 a 2,8 millones en abril 2020”.

Así mismo la OIT (2018) explicó: “Que por cada año más de 374 millones de personas sufren accidentes laborales, representando un 4% del Producto Bruto Interno Mundial (PBI)”. Realmente son cifras preocupantes para la economía global donde las instituciones públicas deben priorizar este tema como algo fundamental para su presupuesto.

La OIT (2018) tiene como objetivo principal fomentar a nivel mundial, sobre las magnitudes y consecuencias de los accidentes laborales, los riesgos y enfermedades involucradas al trabajo, posicionando a los trabajadores en la agenda internacional para apoyar la acción práctica en todos los niveles.

La OIT tiene un programa educativo denominado donde aborda los problemas psicosociales en el trabajo llamado (SOLVE) que se manifiesta: “Contribuye a la prevención de los riesgos psicosociales y el lugar de trabajo, para el desarrollo sostenible de las empresas. Los programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo son una inversión efectiva, en Europa han mostrado que cada euro gastado tiene un retorno sobre la inversión entre 2.5 y 4.8 euros, reflejados en la reducción de los costos por ausentismo.

Según Raffo, en su revista riesgos psicosociales: “Todo riesgo es una mezcla de error físico y error humano, donde otras áreas involucradas son la ergonomía, la seguridad y la higiene” (2014,p.74).

El mundo laboral está pasando por cambios inmersos, y cabe destacar el efecto transformador de las nuevas tecnologías, la demografía cambiante, el cambio climático y el giro hacia la economía verde. Estos cambios traerán consigo nuevos desafíos y oportunidades para la seguridad y la salud en los trabajadores.

En enero del 2019, al principio de las celebraciones del Centenario de la OIT, la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo recomendó el establecimiento de una garantía laboral universal que incluye los derechos fundamentales de los trabajadores, un salario vital adecuado, límites máximos respecto a las horas de trabajo y protección en relación con la SST. La Comisión también incitó al reconocimiento de la seguridad y salud en el trabajo como principio y derecho fundamental.

En el ámbito nacional, las instituciones públicas son foco de atención por las constantes quejas que existen acerca de los trabajadores y el servicio que brindan.

Según el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha aprobado la ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo “Con el objeto de promover una cultura de prevención de riesgos laborales a través del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes a través del diálogo social, deben velar por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia” (2019,p.01).

Según Raffo, menciona: “Que los riesgos psicosociales en la legislación peruana están comprendidos en el artículo 7 de la constitución política, reconociendo el derecho de la salud de toda persona en cualquier ámbito, incluido el laboral”.(2014,p.08) Citando otras investigaciones peruanas citamos a Pulache (2017) afirmando : “Que el estrés es el factor principal en el trabajo con un 30,5% y en segundo plano está la insatisfacción laboral con un 27,9% relacionado con el clima laboral, siguiendo en tercer lugar un 14,4% es el agotamiento laboral (también conocido como *Burnout*)” (p.56).

Los factores de riesgos psicosocial no han sido tomados en cuenta a lo largo de la historia por el Ministerio de trabajo del Perú, es por ello que no han generado medidas de prevención adecuadas que contribuyan a reducir el impacto desfavorable que ocasionan sobre los trabajadores.

A nivel local, en el departamento de la Libertad de acuerdo con Chavarría, nos indica que la Municipalidad Provincial de Chepén: “No cuenta con un proyecto de Seguridad y Salud en el Trabajo que le faculte adquirir la integridad de sus colaboradores, referente a la salud mental y física (2020, p.112).

Siguiendo a Chavarría (2020) dice que el 73,04% de los indicadores de RPSS, no se cumplen lo cual se pretende reducirlo a través del proyecto de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Municipalidad Provincial de Trujillo, siendo entidad local del Estado se encuentra en costa norte del Perú, departamento de La Libertad contando con un aproximado de 1 118 724 habitantes, empezando su creación por Diego de Almagro a finales del año 1534 teniendo como primer nombre “Villa de Trujillo”.

Esta institución pública tiene diferentes servicios públicos, infraestructura, saneamiento, y controles administrativos para el servicio de la comunidad.

Actualmente la Municipalidad Provincial de Trujillo cuenta con diferentes oficinas administrativas y 53 áreas operativas contando con 1900 trabajadores, un 35% de ello pertenecen a las áreas operativas con mayor riesgo. Contamos con trabajadores inteligentes, lleno de energía, desde los 24 años hasta los 78 años dentro del área administrativa y operativa.

Dicha institución, actualmente no cuenta con un plan de Seguridad y Salud Ocupacional, debe incluir medidas preventivas a sus colaboradores para tener un buen desempeño laboral y contar con áreas especializadas en temas tan trascendentales del siglo moderno como es factores de riesgo psicosocial.

Por todo lo expuesto, se plantea emprender la siguiente investigación sobre factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con el fin de dar soluciones y alternativas a presuntos sucesos de riesgos dentro de la institución, mejorando su salud mental, psicológica, física y sus condiciones laborales.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Teórica**

Este estudio se realiza de acuerdo a diversas investigaciones y problemáticas actuales que se presentan a nivel Internacional, nacional y local. Para La OIT “Que por cada año más de 374 millones de personas sufren accidentes laborales, representando un 4% del Producto Bruto Interno Mundial (PBI)” (2018).

Según Cortes “nos mencionan que los riesgos psicosociales son condiciones presentes en una situación de trabajo directamente involucrada con la organización y su entorno social, de igual manera sus obligaciones o tareas diarias” (2015, p.12).

### **1.3.2. Práctica**

Este estudio permitirá determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores y sus condiciones laborales, beneficiando la salud física y mental del trabajador.

### **1.3.3. Metodología**

Esta investigación se justifica con un aporte validado y confiable para la evaluación de riesgos psicosociales y desempeño laboral de acuerdo con OIT (2018) “propone el cuestionario *SUSESO/ISTAS 21* para evaluar los factores psicosociales, siendo éste un instrumento adaptado y estandarizado”.

### **1.3.4. Social**

La presente investigación resultará trascendental para la Municipalidad Provincial de Trujillo para determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de sus trabajadores, a partir de ello proponer mejoras y recomendaciones en el ámbito laboral.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general:**

Determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.
- Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.
- Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.



- Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.
- Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

---

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

---

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Henry (2017) En su artículo “Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales en Argentina. El estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el sector público, Caracas-Venezuela”. Utilizó un diseño metodológico con un grupo multidisciplinario, y una técnica cuantitativa y cualitativa para obtener datos sobre la incidencia de los RPST en la institución pública, siendo sus conclusiones las siguientes:

La salud de los trabajadores debe ser elemento de atención, permitiendo ampliar temas de análisis en una institución pública - la Administración Nacional de Seguridad (*ANSES*), demostró el estado en que se encuentran las situaciones laborales y los puestos de servicio público, siendo los factores de riesgo psicosocial principal elemento dentro de la institución que pueden dañar la salud de los colaboradores.

En segundo término, se examinó el problema de las exigencias emocionales en el marco de una actividad de servicios donde los trabajadores están directamente relacionados con el servicio público.

En ambos casos, es importante visibilizar la dimensión colectiva del problema y poner el acento en un plano organizacional; frecuentemente sucede que el análisis queda restringido a la esfera individual y se atribuyen los problemas a los propios trabajadores.

Pozo (2018) *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: El caso del área administrativa de la Empresa Revestisa Cía. Ltda.* (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Su investigación fue de tipo descriptivo, con una muestra de 26 trabajadores, utilizando cuestionario ISTAS 21, siendo sus conclusiones las siguientes:

Los resultados que obtuvieron de las dimensiones sobre exigencias psicológicas demuestran que la muestra revela un intervalo dañino, este riesgo psicosocial engloba trabajo emocional y sensaciones, siendo estos únicos para tener contacto directo con el público y clientes en general.

Los trabajos permitidos son más mentales dando resultados negativos en el área productiva para el bienestar de la institución, el área administrativa; departamento de contabilidad y el área de recursos humanos requieren de gran trabajo intelectual. La actividad textil, requiere de esfuerzos tanto físico y mental la cual no les permite rotar con frecuencia su puesto de trabajo por las actividades que realizan.

### **2.1.2. Nacional**

Huacasi y Ticona (2016) “Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Utilizaron el muestreo no probabilístico de carácter intencional, con una población de 289 trabajadores de las diferentes áreas administrativas, el diseño metodológico del presente estudio es no experimental, de tipo Descriptivo – Correlacional, y el método es cuantitativo, concluyó lo siguiente:

Presenta un nivel muy alto en factores de riesgo psicosocial intralaboral, siendo predominante en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa. El factor de riesgo más predominante es recompensa, continuando con manejo sobre el liderazgo, esfuerzo laboral y exigencias laborales.

Encontrando una relación inversa entre las dos dimensiones de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional, mientras más alto sea el riesgo psicosocial menos será el pacto organizacional, y mientras más sobresaliente sea el compromiso organizacional se reduce el riesgo psicosocial.

Girón (2017) *Los estresores laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Huara 2018*. (Tesis de Postgrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Perú. Tipo de investigación aplicada, y el diseño que se usó fue el no experimental transaccional descriptivo correlacional; con una muestra de 141 colaboradores llegando a las siguientes conclusiones:

Tiene una correlación positiva entre el ambiente laboral y el desempeño laboral; siendo la infraestructura reducida y espacios pequeños que ocasionan accidentes.

Las capacitaciones que se dictan son escasa, muy poco aprovechados por los trabajadores ocasionando bajo rendimiento en sus labores.

La falta de actividades culturales y deportivas, son mínimas dentro de la institución, esto conlleva a los conflictos entre los diferentes trabajadores a estresarse.

### **2.1.3.Local**

Incio (2018) *Desgaste ocupacional y factor de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una Empresa privada de Trujillo 2018* (Tesis pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, siendo de estudio correlacional con una muestra de 206 agentes de seguridad, siendo varones oscilando entre 23 y 45 años, con un contrato desde el año 2017, para su evaluación utilizó escala de Desgaste Ocupacional (EDO), y cuestionario de Factores de Riesgo Intralaborales. Se concluye:

Predomina una correlación muy significativa, positiva en grado medio, entre la dimensión agotamiento del desgaste ocupacional y las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad. Las demandas de trabajo, horarios partidos, presión de funciones y falta de liderazgo conllevaban a tener falta de agotamiento en sus labores diarias y empátia por sus compañeros.

Luján (2018) *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de El Porvenir 2017*, (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, siendo de tipo experimental, transversal descriptivo, siendo su técnica la encuesta y la observación, con una población de 150 trabajadores de la Municipalidad distrital de El Porvenir, siendo su capacidad muestral de 108 personas, concluye:

Conllevando a una relación de tipo significativa e inversamente proporcional en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de la Municipalidad distrital de El Porvenir.

Presentan sistemas de estrés leve y un desempeño laboral desfavorable, en el personal administrativo. La gerencia administrativa es favorablemente efectiva en sus metas, tareas y objetivos proyectados. Hay disposición y están interesados todo el personal del área administrativa de la municipalidad en llevar charlas informativas para prevenir y minimizar el estrés.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Psicosocial**

Para Díaz, la psicología aplica al campo de la prevención y tiene como objetivo el estudio de las organizaciones en su totalidad: “Los riesgos psicosociales son condiciones presentes en una situación de trabajo, el contenido laboral y la realización de tareas con la capacidad de afectar al trabajador su condición física o mental.” (2014, p.41).

Se introduce en España por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en la década de los setenta (Díaz, 2014, p.411).

De acuerdo con el INSHT (2019) es una de las instituciones fundadoras en prevención de riesgos laborales y coopera a nivel mundial utiliza: “Sistema de fácil adaptación a cualquier tipo de organización, siendo una de las más aptas para este tipo de riesgos psicosociales”.

Cuando las organizaciones ponen en riesgo la salud física y mental de sus colaboradores suelen caer en decadencia psicológica frente a los servicios brindados.

#### **2.2.1.1. Riesgo**

La probabilidad de ocurrencia de un evento u suceso ya sea enfermedad o muerte se manifiesta en: “Fenómeno de naturaleza física, química, orgánica, psicológica o social que involucra la capacidad potencial de provocar daño en la salud de los trabajadores, en las instalaciones locativas, las máquinas y los equipos” (Marín y Pico,2014, p.81).

### **2.2.1.2. Tipos de riesgos psicosociales**

El primer expediente oficial e internacional en mencionar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo es: Reconocimiento y Control, dictado en 1984 por la administración de recurso humano, ambiental y social en este siglo XXI.

La Oficina Internacional del Trabajo menciona: “La prevención de riesgos psicosociales, es un lazo de conexión directamente relacionada con la salud, siendo la institución ajena a los perjuicios y daños colaterales”.

Según Pulache (2017) “Indica que los RPST guarda relación con los elementos, como el trabajo, condiciones laborales, emociones laborales y la organización” (p.45).

Para Quispe (2019) en su tesis para obtener grado de licenciado en Relaciones Industriales cita a (Marín y Pico 2014) en su libro Fundamentos de salud ocupacional identifica “las diversas categorías de riesgos psicosociales:

- a. Riesgos provocados por agentes mecánicos.
- b. Riesgos ocasionados por agentes físicos.
- c. Riesgos provocados por agentes químicos.
- d. Riesgos originados por agentes biológicos.
- e. Riesgos provocados por la carga de trabajo.
- f. Riesgos ocasionados por factores psicológicos y sociales.

Dentro de la página de la Superintendencia Nacional de Fiscalización de Normas, en la actualidad informa acerca de los factores de riesgo psicosocial para las mujeres embarazadas:

- a. Riesgos ocasionados por agentes físicos. Ruidos, vibraciones, temperaturas, radiaciones y presión.
- b. Riesgos provocados por agentes químicos. Polvo, humos, gases y vapores.



- c. Riesgos originados por agentes biológicos. Virus, bacterias, hongos y bacterias.
- d. Riesgos ergonómicos. Manipulación manual de carga, posturas, inadecuadas, caminatas.
- e. Riesgos psicosociales. Tensión mental, trabajo nocturno, estrés, fatiga, física y acoso psicológico (*mobbing*)”.

### **2.2.1.3. Clasificación de los riesgos psicosociales**

Para Pastrana (2009) “Los riesgos psicosociales se refiere aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, en el contenido del trabajo y la realización de las tareas” (p.11).

Gil-Monte (2012) concuerda con Pastrana (2009) haciendo referencia las siguientes clasificaciones:

#### **a. Características de la tarea**

Hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, ritmo de trabajo, precisión e iniciativa. Por carga de trabajo distinguimos dos cargas:

- Carga física. Exige un trabajo muscular.
- Carga mental. Capacidad intelectual.

Si un trabajador incrementa el nivel de exigencia de tareas puede sufrir consecuencias negativas como:

- Síntomas de fatiga.
- Bajo rendimiento.
- Insatisfacción creciente.
- Aumento de los riesgos de accidentes.

Para Pastrana (2009) afirma que, dentro de la fatiga mental, cuyas manifestaciones principales son:

- Disminución de la atención.
- Pensamiento lento.
- Disminución de la motivación.

Las medidas para prevenir este tipo de situaciones se orientan hacia:

- La rotación del personal.
- Descansos adecuados.

#### **b. Estructura de la organización**

Para Gil-Monte (2012) y Pastrana (2009) mencionan las relaciones personales como: Definiciones de competencias, estructura jerárquica, desarrollo profesional, ayudas sociales y estilo de mando.

Hacen referencia a las conclusiones de la cuarta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo, los factores que favorecen los elevados niveles de satisfacción en el trabajo son:

1. El sentimiento de “pertenencia” a la propia organización.
2. La sensación de estar bien recompensado (la sensación parece revestir mucha más importancia que el propio nivel de ingresos).
3. La mayor autonomía y control sobre el propio trabajo.
4. La mayor exigencia intelectual del trabajo sin excesiva presión o intensidad de trabajo.
5. Las posibles oportunidades de desarrollo profesional.
6. La insatisfacción general con el equilibrio entre trabajo y vida privada”.

### **c. Características del empleo**

Se refiere al diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad del empleo y las condiciones físicas del trabajo.

Gil-Monte (2012) y Pastrana (2009) afirman:

“A la precariedad en el trabajo siendo un factor de riesgo psicosocial que afecta a muchos sectores de producción y servicio, siendo un nivel alto en repercusión sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras, generador de estrés, trasladándose a su esfera familiar y social de forma agresiva, dando lugar a una baja autoestima”. (p.16)

### **d. Organización del tiempo de trabajo**

Gil-Monte (2012) y Pastrana (2009) “Manifiestan la organización del tiempo de trabajo con la duración de trabajo, tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajos festivos y trabajo a turnos nocturnos”. Los trabajos nocturnos rotatorios y el trabajo nocturno van desde la privación del sueño, fatiga crónica, irritación, depresión, hasta aumento de enfermedades cardiovasculares.

## **2.2.1.4. Principales riesgos psicosociales**

### **2.2.1.4.1. El estrés**

Para Quispe y Quico (2019) en su tesis para obtener grado de licenciado en Relaciones industriales cita a Marín y Pico (2014) se refiere “Al proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”.

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

#### **2.2.1.4.1.1. Consecuencias del estrés.** (Pastrana, 2009)

agrupa a las consecuencias del estrés en efectos:

- *Psicológicos.* Agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, nerviosismo y soledad.

- *Efectos conductuales.* Expuestos a sufrir accidentes de alcohol y tabaco, arranques emocionales, anorexia, risa nerviosa, insomnio, conducta impulsiva.

- *Efectos cognitivos.* Incapacidad para tomar decisiones, bloqueo mental, problemas para pensar de forma clara.

- *Fisiológicos.* Incremento del ritmo cardiaco, sudoración, dificultad para respirar, aumento de colesterol y triglicéridos.

- *Organizacionales.* Absentismo, relaciones laborales, baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal.

#### **2.2.4.1.2 Violencia**

Para Quispe y Quico (2019) en su tesis para obtener grado de licenciado en Relaciones Industriales cita Marín y Pico (2014) “Es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia”. La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define violencia como todo suceso o hecho que se separa de lo razonable, por ejemplo: Ser humillada, ser amenazada, ser acosada, o golpeada por un colaborador de la institución.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) el uso intencional contra la otra persona o un grupo.

Distingue 3 tipos de violencias:

- **Violencia de tipo I.** Este tipo de violencia se da fuera de la institución como por ejemplo en las calles como robos, accidentes callejeros.
- **Violencia de tipo II.** Este tipo se da a algún hecho o suceso existente dentro de la empresa o reclamo de un cliente o exigencia de supuestos derechos.
- **Violencia de tipo III.** Actos violentos sucedidos dentro de la organización propios del lugar de trabajo, llamada conflictos laborales o personales.

#### **2.2.4.1.3. Acoso Laboral**

Para Quispe y Quico (2019) en su tesis para obtener grado de licenciado en Relaciones Industriales cita a Marín y Pico (2014) “Es la manera más sospechosa de violencia de trabajo, considerado como riesgo laboral. Es el aspecto más notorio de manera negativa entre compañeros de trabajo y jefes inmediatos, siendo humillados y denigrados integralmente”.

Para SUNAFIL (2020) es conocido también como mobbing o hostigamiento sexual, recibiendo en el 2019, cerca de 96 denuncias por caso hostigamiento sexual en los centros laborales, dentro del 2020, recibieron 17 denuncias.

Penado con pena privativa de libertad no menor de cuatro años ni mayor a ocho años, según el Reglamento de ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

#### **2.2.4.1.4. Acoso sexual**

Para Pastrana (2009) indica “El acoso sexual como comportamientos basados en el sexo basados en afectar la dignidad del hombre y la mujer en el trabajo, incluida la conducta de supervisores y compañeros”.

Pastrana (2009) “Cita a diferentes niveles de conductas de acoso sexual:

- 1. Acoso leve.** Piropo, chistes y conversaciones de contenidos sexuales.
- 2. Acoso moderado.** Miradas y gestos lascivos.
- 3. Acoso medio.** Llamadas telefónicas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.
- 4. Acoso fuerte.** Manoseos y acorrallar.
- 5. Acoso muy fuerte.** Chantaje o presiones físicas y psíquicas para tener contactos íntimos”.

Dentro del libro de Prevención de riesgos laborales Pastrana (2009) “Menciona que solo el 1% de los casos de acoso sexual son denunciados”.

#### **2.2.4.1.5. Inseguridad contractual**

Para Quispe y Quico (2019) su tesis para obtener grado de licenciado en Relaciones Industriales cita a Marín y Pico (2014) indican acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y las amenazas percibidas dentro de la organización.

La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia.

Cuatro aspectos que menciona Quispe y Quico (2019) son:

- a. El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato.
- b. El bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo.
- c. El bajo nivel de protección social.
- d. El bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

#### **2.2.4.1.6. Conflicto familia – trabajo**

Ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual mayoritariamente el uso del tiempo disponible.

Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

#### **2.2.1.5. Dimensiones y subdimensiones de los riesgos psicosociales**

Según Candia y Pérez (2018) en su manual método del cuestionario *SUSESO ISTAS 21* “Los riesgos psicosociales se encuentran unidos a tres aspectos las cuales están directamente ligadas a la salud, la satisfacción en el trabajo, y el ambiente laboral”.

##### **a. Exigencias psicológicas en el trabajo**

Según Candia y Pérez (2018) se dividen en dimensiones y subdimensiones.

- **Exigencias cuantitativas (CU).** Se maneja de dos maneras tanto cualitativas como cuantitativas.

Para, Candia y Pérez (2018) “Se manifiesta de acuerdo al volumen de trabajo realizado diariamente con el tiempo que disponemos para cumplir con nuestras obligaciones y tareas” (presión de tiempo). Relacionadas entre cantidad y volumen de esfuerzo laboral, si el periodo es escaso, las exigencias de nuestros líderes se volverán un ritmo de trabajo abrumador, relacionado con la incapacidad laboral. “Es por ello definimos que elaborando un buen horario de trabajo podremos sobrellevar las exigencias cuantitativas y cualitativas dentro de la institución” (Candia y Pérez 2018, p.07).

- **Exigencias cualitativas (CL).** Es un factor relacionado con las exigencias laborales y el tiempo establecido. Vinculado con el ritmo y la cantidad y distribución.

Para Candia y Pérez (2018) “El trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo que (requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).(p.07)

- **Exigencias psicológicas cognitivas (CO).** Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: Atención, memoria y decisiones (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia emociones y sentimientos (Candia y Pérez ,2018, p.08).



## **b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

Según Candia y Pérez (2018) “Que está vinculada a la calidad del trabajo y el aumento del tiempo determinado en sus actividades diarias. Coincidentemente son habilidades relacionadas al ambiente laboral y como estas influyen directamente dentro de nuestro procedimiento de trabajo.

- **Tenemos sus dimensiones.** autonomía, Influencias, posibilidades de desarrollo en el trabajo, control sobre los tiempos de trabajo y sentido del trabajo.

## **c. Apoyo social y en las empresas y calidad del liderazgo**

Según Candia y Pérez (2018) “Debemos brindar recurso primordial al personal que lo necesite, el jefe es la persona idónea para dirigir el equipo de trabajo o de lo contrario afectará el desempeño laboral, incurriendo en los objetivos que son a corto y largo plazo”.

Esta extensión se expresa cuando el trabajo es apartado, sin consideración de los líderes o subordinados en la realización de las labores.

- **Tiene subdimensiones.** Se refiere a la cantidad y la calidad de la relación social, calidad de liderazgo, calidad de la relación con sus compañeros de trabajo.

## **d. Compensaciones**

Comenta Candia y Pérez (2018) “comenta que se puede medir de acuerdo con el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados)”.

- **Tiene subdimensiones.** Estima (ET) Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato (IC), Inseguridad respecto a las peculiaridades específicas del trabajo (IT).

#### e. Doble presencia

Afirma Candia y Pérez (2018) “Que debemos relacionar y cuestionar los datos de medición con las tareas del hogar, además del trabajo propio de la institución. Equivalente a autores llamados interferencia trabajo-familia”.

- **Tiene subdimensiones.** Preocupación por tareas domésticas

#### 2.2.1.6. Istas 21

**Norma técnica de prevención NTP 703.** El método *COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)* de evaluación de riesgos psicosociales. Para la OIT (2018) afirma: “Que los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la institución y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (p.04 ).

**El cuestionario SUSES/ISTAS21.** La manera de detectar y medir los factores, características o dimensiones de RPSL es a través de instrumentos que adoptan la forma de cuestionarios - generalmente auto aplicados- que responden los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgo que se desea detectar y controlar.

Menciona OIT (2018) “La forma de detectar y medir el riesgo tiene como fundamento considerar que los trabajadores son verdaderos expertos en lo que les ocurre, se trata de su trabajo y de su salud, por lo que deben ser tomados en serio”.

En particular, un cuestionario mide de manera válida y confiable las diferentes dimensiones de un fenómeno.

Cada dimensión es medida a través de una escala y expresa un constructor, es decir, un elemento hipotético subyacente que se considera que es una explicación de ciertas características observables.

***Análisis y presentación de los resultados.*** El cuestionario tiene una parte general y otra específica. Una vez recibido los puntajes y validado la encuesta, utilizaremos *ISTA21*, en las barras de colores (semáforo), siendo alto (rojo), medio (amarillo) y bajo (verde) en una escala de tipo *Likert* con una puntuación que va de 0 a 4 puntos, donde el mayor puntaje significa bienestar.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2017) el desempeño, “Es el desenvolvimiento de un trabajador, equipo u organización en comparación con los objetivos”. En épocas modernas el agente humano se convierte en eje fundamental de toda organización, dando un valor adquisitivo a tomar medidas preventivas para integrar al ser humano como parte de los objetivos de la empresa.

Siguiendo con Chiavenato (2014) cita a Katz, el éxito de un administrador depende más de su desempeño y de cómo trata a las personas y las situaciones según sus características de personalidad.

En el siglo XXI el desempeño laboral en los trabajadores se ha venido desarrollando de una manera muy ambigua, donde el talento humano pasa a segundo plano sin ser muchas veces considerado parte de motivación como visión de superación.

### **2.2.2.1. Indicadores del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2014) menciona cuatro indicadores del desempeño laboral.

#### *a. Liderazgo*

Chiavenato (2014) señala al liderazgo “Como parte fundamental de dirigir, organizar actividades, talleres laborales para la organización y de influir en ellas” (p.262).

#### *b. Eficiencia*

Chiavenato (2014) en su libro de 8va edición a la introducción de la teoría general a la administración, “El uso correcto de los recursos disponibles. Se refiere a los recursos utilizados y los resultados logrados. Como también muestra una capacidad de suma importancia en las organizaciones”.

Dentro de ellos se maneja la productividad y el buen manejo de tareas laborales.

#### *c. Eficacia*

Chiavenato (2014) en su libro de 8va edición a la introducción de la teoría general a la administración, “Se relaciona con el concepto de obtener buenos resultados en base a los manejos de recursos apropiados y logrando los objetivos” (p.263).

Chiavenato (2014) “Menciona a la eficacia con tres sub indicadores efectividad y compromiso, logro de objetivos y trabajo efectivo”.

*d. Calidad*

Chiavenato (2014) en su libro de 8va edición a la introducción de la teoría general a la administración, “Debería ser comprendido por los gerentes, funcionarios y administradores de las organizaciones actuales como el resultado de la satisfacción de los clientes a través de recursos necesarios y el talento humano competitivo” (p.263).

Chiavenato (2014) “Menciona a la calidad con dos sub indicadores más importantes como servicio de calidad (bueno, malo) y el nivel de experiencia y conocimiento por parte de los trabajadores”.

*e. Productividad*

Chiavenato (2014) en su libro de 8va edición a la introducción de la teoría general a la administración, “Es un indicador que refleja que tan bien se están utilizando los recursos de una economía de bienes y servicios; definiendo con recursos utilizados y productos obtenidos” (p.263).

**2.2.2.2. Factores que se relacionan con el desempeño laboral**

Según Chiavenato (2014) *es el conjunto de aspectos visibles en los trabajadores que son fundamentales para el resultado de los propósitos de la institución.* En el trabajo puede incluir comportamientos orientadas al cumplimiento de las obligaciones del cargo y a los procesos inherentes, a este la ejecución de tareas extras que agregan validez o a actuaciones acorde con las normas y principios fijados por la institución. Siguiendo a Chiavenato (2014) comenta que es una estrategia individual o colectiva, para lograr la misma tiene una serie de características individuales:

- *Necesidad.* Es el acontecimiento psicológico de importancia por el resultado de algo material o inmaterial.
- *Reacciones emocionales.* reunión de eventos psicológicos que implantan nuestra situación afectiva.
- *Satisfacción.* Es básicamente sensación de bienestar o una aspiración pacífica.
- *Satisfacción en el trabajo.* Son exigencias que el trabajador demuestra al realizar sus labores cotidianas con la ayuda de sus superiores directos.
- *Incidencia.* Factor que se enlaza en cada uno de los participantes causando distintas reacciones a fin de no perjudicar a la organización.
- *Influencia.* Poder de personas o cosas, para intercambiar la esencia de actuar y ver las cosas.
- *Trabajador.* Persona física y adecuada, presta sus servicios retribuidos subordinado a otra persona, a una empresa o institución.

### **2.2.2.3. Evaluación del desempeño**

Para la Asociación Española para la Calidad AEC (2019) “La evaluación del desempeño es un el esfuerzo de los colaboradores es parte de su acción de conseguir sus logros y sus objetivos cumpliendo sus metas trazadas”. Incide en el ser humano cómo se realiza el esfuerzo laboral.

Por ello, se analizan las competencias, habilidades físicas y psicológicas que posee el trabajador, como las utiliza en el trabajo y en qué grado las posee. Puede ir relacionado con un aumento en la retribución fija, pero no es muy habitual.

- Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones y, en otras ocasiones, despidos.

- Permite comunicar a los empleados cómo marchan en su trabajo y qué deben cambiar en su comportamiento, habilidades o conocimientos.

**2.2.2.3.1. Método de la escala gráfica de calificaciones.** La escala gráfica calificaciones es la técnica más simple y popular para hacer una evaluación del desempeño sobre el personal, es una escala que enumera una serie de características y un rango de desempeño para cada una de ellas, para evaluar al trabajador, se elige la calificación que describe mejor su grado de desempeño en cada característica.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1 FACTORES PSICOSOCIALES**

Son acciones producidas por las diferentes labores que desarrollan los colaboradores de la obligación de acuerdo al área de trabajo, a la situación y obligación que se presenten externamente del entorno laboral.

**Exigencias psicosociales:** Es un factor relacionado con las exigencias laborales y el tiempo establecido. Vinculado con el ritmo y la cantidad y distribución.

**Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Están enlazados al grado de trabajo y la suma del horario establecido en sus labores cotidianas.

**Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:** Es el apoyo y sostén necesario a los empleados que lo requiere, el jefe es calificado de guiar al equipo de la mejor manera y de lo contrario afecta la calidad de liderazgo a la cual incurre en los objetivos a corto y largo plazo.

**Compensaciones:** Dimensión para medir de acuerdo con el desbalance esfuerzo- recompensa, así como el control de estatus estabilidad del empleo, cambios no deseados.

**Doble presencia:** Capacidad de medir la intranquilidad por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas correspondientes del trabajo.

### **2.3.2 DESEMPEÑO LABORAL**

Conjunto de cualidades observadas en los empleados que son examinados para el alcance de los objetivos de la organización. Realiza con el ánimo de obtener una solución.

**Eficacia:** Mide el grado de cumplimientos de los objetivos de la institución. En qué medida está cumplido con sus objetivos.

**Eficiencia:** Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica o realizar las cosas con un mínimo de esfuerzo y costo.

**Calidad:** Es el resultado de la satisfacción de los clientes a través de recursos necesarios y el talento humano competitivo”



## **2.4. Hipótesis**

### **Hipótesis de investigación:**

H1: Los factores de riesgo psicosocial tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

### **Hipótesis Nula:**

Ho: Los factores de riesgo psicosocial no tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

## 2.5. Variables. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
Factores de riesgo psicosocial	Los riesgos psicosociales son condiciones presentes en una situación de trabajo, el contenido laboral y la realización de tareas con la capacidad de afectar al trabajador su condición física o mental.	Los factores de riesgo psicosocial se medirán con escala ordinal con instrumento del cuestionario en base a modelo SUSESO ISTAS21, que nos permitirá tener un mayor alcance respecto a los trabajadores de la Municipalidad de Trujillo.	Exigencias psicológicas en el trabajo	Cuantitativa	1. ¿Está usted de acuerdo con la cantidad de trabajo asignado ?	Por su medición es Ordinal  Valores 0= Nunca 1= A veces 2= Algunas veces 3= Casi siempre 4=Siempre
				Cualitativa	2. En su trabajo se originan momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	
				Cognitivas	3. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	
					4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	
					5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Autonomía	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	
				Control sobre el tiempo trabajo	7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	
					8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	
				Sentido del trabajo	9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	
			10. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?			
			Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Claridad y conflicto de rol	11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	
					12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	
				Calidad de liderazgo	13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	
					14. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	

				Relación entre compañeros	15. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	
			Compensaciones	Estabilidad del empleo	16. ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	
				Cambios no deseados	17. ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	
				Retroalimentación por parte de los supervisores	18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	
			Doble presencia	Tareas domésticas	19. Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	
				Trabajo - familia	20. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
Desempeño Laboral	Conjunto de aspectos observados en los colaboradores que son importantes para el logro de los objetivos de la institución.	El desempeño laboral se medirá con una escala ordinal con instrumento del cuestionario en base la escala gráfica de calificaciones que permitirá tener un mayor alcance respecto a los trabajadores de la Municipalidad de Trujillo.	Eficiencia	Productividad	1. ¿Cree usted que es eficiente al realizar sus funciones y actividades administrativas?	Por su medición es <b>Ordinal</b>  Valores 0= Nunca 1= A veces 2= Algunas veces 3=Casi siempre 4=Siempre
					2. ¿Está usted de acuerdo con que todo cuanto produce en su cargo es beneficioso para la Municipalidad?	
				Proceso de tareas	3. En su trabajo, ¿tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	
			Eficacia	Efectividad y Compromiso	4. ¿Cree usted que cumple con las funciones que le asignan para así cubrir las expectativas de la Municipalidad?	
					5. ¿Cree usted que beneficia con su labor a la Municipalidad?	
				Logro de objetivos	6. ¿Cree usted que se siente satisfecho al lograr sus objetivos y cumplir fielmente con sus funciones?	
					7. ¿Cree usted que es eficaz en comparación a sus compañeros de trabajo?	
				Trabajo efectivo	8. ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	
					9. ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	
			Calidad laboral	Servicio de calidad	10. ¿Cree usted que es preciso al redactar documentos que le encomiendan sus superiores de la Municipalidad?	
					11. ¿Cuenta con equipos tecnológicos modernos y en buenas condiciones?	
					12. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	
			Nivel de experiencia y conocimiento	13. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?		

---

---

# **III. METODOLOGÍA EMPLEADA**

---

---

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1 Tipo**

La investigación será básica, de tipo descriptivo correlacional porque tiene como objetivo evaluar la relación entre dos o más variables en un contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 14).

##### **3.1.2 Nivel**

Es investigación correlacional, no es causal; y su tipo de análisis predominantes es: cuantitativo; pero con calificaciones e interpretaciones cualitativas sobre la mutua relación para saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de las otras variables correlacionadas cuantitativamente.

#### **3.2. Población y marco muestral, unidad de análisis y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La presente investigación se realizó en el departamento de La Libertad, contará con una población constituida por 1900 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo siguiendo datos estadísticos de Grados Machado et ál. (2019) para Comrey y Lee (1992) indica que: “El tamaño muestral para desarrollar análisis psicométrico, podría ser evaluada con la escala siguiente: 50 muy deficiente; 100 deficiente; 200 aceptable; 300 bueno; 500 muy bueno, 1000 o más excelente” (p. 217). La validación de datos se realizará entre el mes de junio y julio del 2020.

##### **3.2.2 Marco muestral**

Los datos proporcionados son reportados por Machado et ál. (2019) siendo 1900 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

##### **3.2.3 Unidad de Análisis**

Constituido por cada trabajador de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

### **3.2.4 Criterios de selección**

#### **3.2.4.1 Criterios de inclusión**

- Trabajadores varones y mujeres que se encuentren trabajando en la MPT.
- Trabajadores de áreas administrativas.
- Mínimo trabajando 3 meses.
- Predisposición para contestar el cuestionario al 100%.

#### **3.2.4.2 Criterios de exclusión**

- Trabajadores con cargos de operarios o trabajadores de campos.
- Trabajadores de vacaciones
- Trabajadores con descanso médico y caso Covid.
- Personal mayor de 60 años, mujeres embarazadas y personal de alto riesgo (oncológicos, diabetes, hipertensas, asmáticos, etc.)
- Trabajadores que no aceptaran ser evaluados.
- Trabajadores nombrados.
- Personal contratado por terceros.

**3.2.4.2.1 Criterios de exclusión de trabajadores según Covid desde el mes de junio y julio.**

Se realizó el descarte de trabajadores con Covid entre los meses de junio y julio.

<b>COVID</b>		
<b>JUNIO</b>		<b>CANTIDAD</b>
Grado	Leve	23
	Moderado	8
	Grave	0
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>
<b>JULIO</b>		<b>CANTIDAD</b>
Grado	Leve	33
	Moderado	12
	Grave	0
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>
<b>Total, junio y Julio</b>		<b>76</b>

**3.2.4.2.2 Criterios de exclusión de trabajadores según mayores de 60 años.**

Se realizó el descarte de trabajadores mayores de 60 años según el decreto de estado de emergencia entre los meses de junio y julio

<b>COVID</b>		
<b>JUNIO y JULIO</b>		<b>CANTIDAD</b>
Decreto de estado de emergencia	Mayores de 60 años	35
	Mujeres gestantes	3
	Personal de riesgo	8
<b>TOTAL</b>		<b>46</b>



### 3.2.4.2.3 Población total a descontar

Adjuntamos el siguiente cuadro, indicando la población total a descontar.

<b>MUESTRA DE EXCLUSIÓN</b>	
Personal con diagnostico POSITIVO	76
Personal vulnerable	46
TOTAL	122
<b>TOTAL, DE LA POBLACIÓN ENCUESTAR</b>	<b>1778</b>

### 3.2.5. Muestra

Se realizará un muestreo probabilístico aleatorio simple, población finita dado que tenemos una población homogénea y se dispone de un marco muestral el cual se determina de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * \left( Z 1 - \frac{\alpha}{2} \right)^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + \left( Z 1 - \frac{\alpha}{2} \right)^2 * p * q}$$
$$\frac{1778 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1778 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 316$
-----------

Dónde:

$N$  = Población = 1778

$\alpha$  = Alfa (máximo error tipo I) = 0.05

$1 - \alpha/2$  = Nivel de confianza 95% (1.95)

$Z (1 - \alpha/2)$  = Valor de Z (1.96)

$P$  = Proporción de éxito = 0.5

$1 - P$  = Proporción de fracaso = 0.5

$d$  = Precisión = 0.05

$q$  = complemento de  $P$  = 0.5

### **3.3. Técnica e instrumentos de investigación**

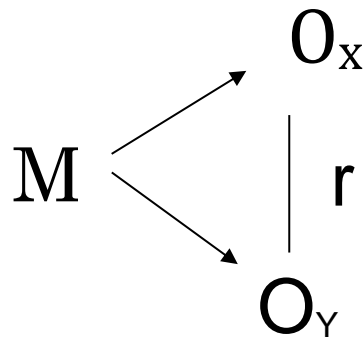
La técnica que se utilizó para la recolección de datos, fue la encuesta, la misma que su instrumento es el cuestionario escrito por cada variable para medir los factores de riesgo psicosocial será el Método de SUSESO ISTAS21 contando con 5 dimensiones e indicadores y el desempeño laboral.

#### **Confiabilidad**

De un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento, se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.826$  ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa los factores de riesgo psicosocial, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.887$  ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa el desempeño laboral, lo cual indica que los instrumentos que evalúan los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral son confiables. (Ver Anexo N° 3).

### 3.4. Diseño de investigación

La investigación es de diseño descriptiva - correlacional en la que se estudian la relación entre las variables, factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral, de tipo de investigación no experimental, ya que las variables no se manipulan, así mismo es de enfoque cuantitativo. La representación es:



Donde:

**M:** Municipalidad Provincial de Trujillo

**O<sub>x</sub>:** Factores de riesgo psicosocial

**O<sub>y</sub>:** Desempeño Laboral

**r:** Relación existente entre variables.

### 3.5. Procesamiento y análisis de datos

- Para obtener la significancia de la relación entre variables propuestas en la investigación, se usará el programa estadístico SPSS VS.26, que también se usará para la obtención del Alpha de Cronbach en la validación de los instrumentos utilizados, y Prueba de Normalidad Kolmogorov Smirnov para hallar el nivel de significancia y Tau-b Kendall la relación entre ambos factores.
- Es una ordenación en forma de tabla de los datos estadísticos, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente.
- Son representaciones visuales que emplean símbolos, barras, polígonos y sectores, de los datos contenidos en tablas de frecuencias.

---

## **IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

---

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

Tabla 4.1.1.

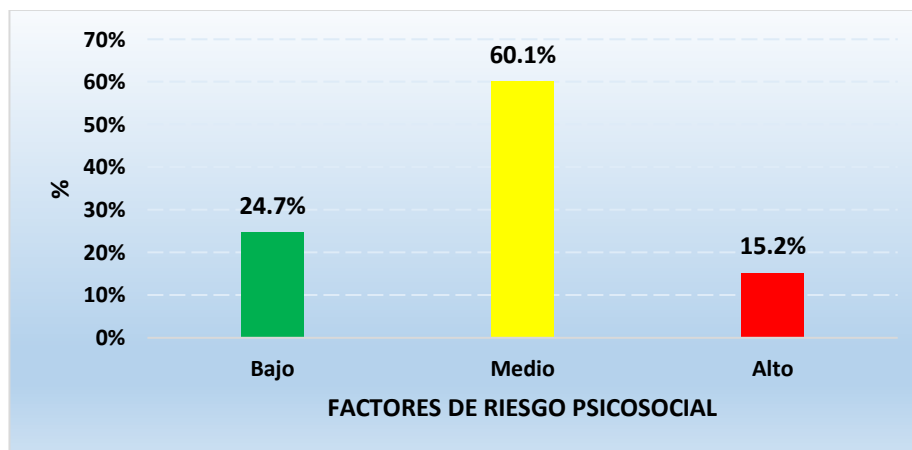
***Nivel de factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.***

Nivel	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	78	24.7
Medio	190	60.1
Alto	48	15.2
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de Factores de riesgo psicosocial - 2020.

Elaboración: Los tesisistas

***Figura 4.1.1. Nivel de factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020***



Fuente: Aplicación del cuestionario de Factores de riesgo psicosocial - 2020.

### **Interpretación**

En la Tabla 4.1.1 se observa que el 60.1% de los trabajadores obtienen nivel medio en los factores de riesgo psicosocial, el 24.7% tienen nivel bajo, en tanto que el 15.2% obtienen nivel alto en los factores de riesgo psicosocial. Determinándose que los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, es de nivel medio (60.1%).

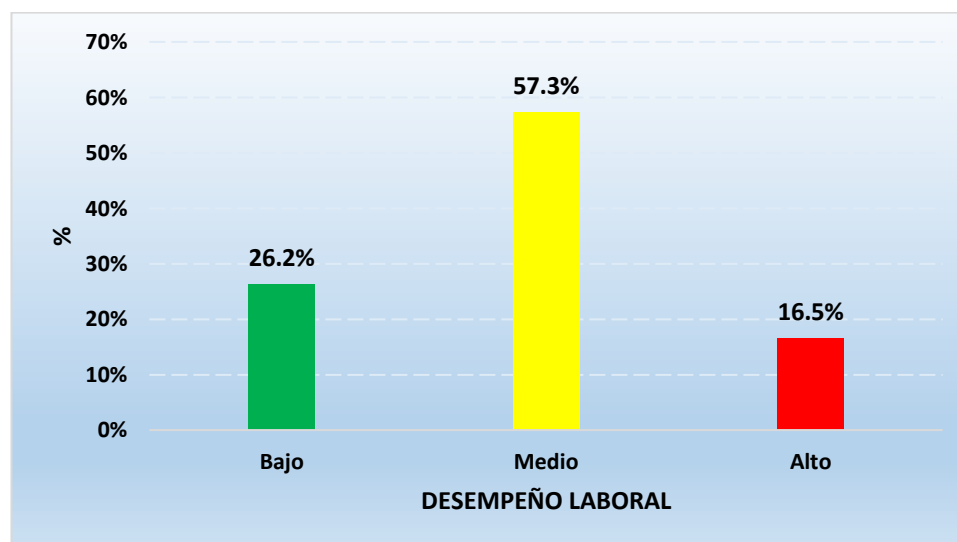
**Tabla 4.1.2**

***Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.***

<b>Nivel</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	83	26.2
Medio	181	57.3
Alto	52	16.5
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de desempeño laboral - 2020.

***Figura 4.1.2. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.***



Fuente: Aplicación del cuestionario de desempeño laboral - 2020.

**Interpretación**

En la Tabla 4.1.2 se observa que el 57.3% de los trabajadores obtienen nivel medio de desempeño laboral, el 26.2% tienen nivel bajo, en tanto que el 16.5% obtienen nivel alto de desempeño laboral. Determinándose que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, es de nivel medio (57.3%).

## 4.2 Prueba de hipótesis

### HIPÓTESIS ESTADÍSTICA ESPECIFICA 1

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).** Los factores de riesgo psicosocial tienen relación directa y significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión eficacia del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).** No existe relación directa y significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión eficacia del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Tabla 4.1.3**

***Los factores de riesgo psicosocial y su relación con la dimensión eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.***

Eficacia	Factores de riesgo psicosocial						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Trabajadores	Porcentaje
	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje		
Bajo	78	24.7	7	2.2	0	0.0	85	26.9
Medio	0	0.0	183	57.9	5	1.6	188	59.5
Alto	0	0.0	0	0.0	43	13.6	43	13.6
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>24.7</b>	<b>190</b>	<b>60.1</b>	<b>48</b>	<b>15.2</b>	<b>316</b>	<b>100</b>
<b>Tau-b de Kendal = 0.947** (p &lt; 0.01)</b>								

Fuente: Aplicación del cuestionario de Factores de riesgo psicosocial y desempeño - 2020.  
Prueba no paramétrica Tau-b de Kendal (Comportamiento no normal – Anexo 4).

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

### Interpretación

En la Tabla 4.1.3 se observa que el coeficiente Tau-b de Kendall es Tau-b = 0.947 (existiendo una muy alta relación y positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que existe relación directa y altamente significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión eficacia del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

## HIPÓTESIS ESTADÍSTICA ESPECIFICA 2

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).** Existe relación directa y significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).** No existe relación directa y significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Tabla 4.1.4**

***Los factores de riesgo psicosocial y su relación con la dimensión eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.***

Eficiencia	Factores de riesgo psicosocial						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Trabajadores	Porcentaje
	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje		
Bajo	78	24.7	5	1.6	0	0.0	83	26.3
Medio	0	0.0	181	57.3	0	0.0	181	57.3
Alto	0	0.0	4	1.3	48	15.2	52	16.5
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>24.7</b>	<b>190</b>	<b>60.1</b>	<b>48</b>	<b>15.2</b>	<b>316</b>	<b>100</b>
<b>Tau-b de Kendal = 0.961** (p &lt; 0.01)</b>								

Fuente: Aplicación del cuestionario de Factores de riesgo psicosocial y desempeño - 2020.  
Prueba no paramétrica Tau-b de Kendal (Comportamiento no normal – Anexo 4).

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

### Interpretación

En la Tabla 4.1.4 se observa que el coeficiente Tau-b de Kendall es Tau-b = 0.961 (existiendo una muy alta relación y positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que existe relación directa y altamente significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.



### HIPÓTESIS ESTADÍSTICA ESPECIFICA 3

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).** Existe relación directa y significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión calidad laboral del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).** No existe relación directa y significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión calidad laboral del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Tabla 4.1.5**

***Los factores de riesgo psicosocial y su relación con la dimensión calidad laboral del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.***

Calidad laboral	Factores de riesgo psicosocial						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Trabajadores	Porcentaje
	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje		
Bajo	78	24.7	0	0.0	0	0.0	78	24.7
Medio	0	0.0	190	60.1	10	3.2	200	63.3
Alto	0	0.0	0	0.0	38	12.0	38	12.0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>24.7</b>	<b>190</b>	<b>60.1</b>	<b>48</b>	<b>15.2</b>	<b>316</b>	<b>100</b>
<b>Tau-b de Kendal = 0.958** (p &lt; 0.01)</b>								

Fuente: Aplicación del cuestionario de Factores de riesgo psicosocial y desempeño - 2020.  
Prueba no paramétrica Tau-b de Kendal (Comportamiento no normal – Anexo 4).

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

#### **Interpretación**

En la Tabla 4.1.5 se observa que el coeficiente Tau-b de Kendall es Tau-b = 0.958 (existiendo una muy alta relación y positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que existe relación directa y altamente significativa entre los factores de riesgos psicosocial y la dimensión calidad laboral del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

## HIPÓTESIS ESTADÍSTICA GENERAL

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).** Los factores de riesgo psicosocial tienen relación directa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).** Los factores de riesgo psicosocial no tienen una relación directa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**Tabla 4.1.6**

***Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.***

Desempeño laboral	Factores de riesgo psicosocial						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Trabajadores	Porcentaje
	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje	Trabajadores	Porcentaje		
Bajo	78	24.7	5	1.6	0	0.0	83	26.3
Medio	0	0.0	181	57.3	0	0.0	181	57.3
Alto	0	0.0	4	1.3	48	15.2	52	16.5
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>24.7</b>	<b>190</b>	<b>60.1</b>	<b>48</b>	<b>15.2</b>	<b>316</b>	<b>100</b>
<b>Tau-b de Kendal = 0.961** (p &lt; 0.01)</b>								

Fuente: Aplicación del cuestionario de Factores de riesgo psicosocial y desempeño - 2020. Prueba no paramétrica Tau-b de Kendal (Comportamiento no normal – Anexo 4).

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

### Interpretación

En la Tabla 4.1.6 se observa que el coeficiente Tau-b de Kendall es Tau-b = 0.961 (existiendo una muy alta relación y positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que existe relación directa y altamente significativa entre los factores de riesgos psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

---

# **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

---

## 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 5.1. Discusión de resultados

Después de presentar los resultados, en la presente investigación, pasamos a realizar la discusión de los mismos:

#### **De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020**

En la tabla 4.1.6. Al cruzar los resultados de los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se encontró que el valor Tau-b de Kendall es 0.961 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y altamente significativa; es decir, un favorable factores de riesgo psicosocial entonces se espera un alto nivel de desempeño laboral, demostrándose que los factores de riesgo psicosocial se relaciona altamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

Éstos resultados concuerdan con el estudio realizado por Incio (2018) en su investigación: “Desgaste ocupacional y factor de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una Empresa privada de Trujillo 2018” de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, donde demuestra que existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre la dimensión factores psicosomáticos del desgaste ocupacional y las dimensiones de control sobre el trabajo y demandas del trabajo de los factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Según Chiavenato (2014), menciona los factores que se relacionan con el desempeño laboral, indicando que es el conjunto de aspectos visibles en los trabajadores que son fundamentales para el resultado y los propósitos de la institución.

Los riesgos psicosociales en el trabajo están originados por una deficiente organización y por un entorno social negativo. Pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador. La complejidad de los factores psicosociales se debe porque, a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador. Como vemos pues, los factores psicosociales son complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

**De acuerdo al objetivo específico. Identificar el nivel de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020**

Los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo se comportan de nivel medio (60.1%), nivel bajo (24.7%), y nivel alto (15.2%); denotándose que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo perciben que los factores de riesgos psicosociales faltan por mejorar para cumplir con las medidas de seguridad laboral. Ver Tabla 4.1.1.

Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Henry (2017) en su investigación: “Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales en Argentina. El estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el sector público, Caracas- Venezuela”, donde examinó el problema de las exigencias emocionales en el marco de una actividad de servicios donde los trabajadores están directamente relacionados con el servicio público; se demostró el estado que en se encuentran las situaciones laborales y los puestos de servicio público, siendo los factores de riesgo psicosocial principal elemento dentro de la institución que pueden dañar la salud de los colaboradores.

Según Pastrana (2009) afirma respecto a los factores de riesgo psicosocial que los riesgos psicosociales se refiere aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de las tareas.

Los factores de riesgo psicosocial son. las exigencias psicológicas en el trabajo, el trabajo activo, el apoyo social, las compensaciones y la doble presencia (tareas domésticas y trabajo – familia). Todo ello mayormente se comporta alrededor del nivel medio porque los trabajadores aun perciben que les falta por llegar a las condiciones laborales que les permitan desenvolverse de la mejor manera.

**De acuerdo al objetivo específico. Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

El desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo se comporta de nivel medio (57.3%), nivel bajo (26.2%), y nivel alto (16.5%); denotándose que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo perciben que sus desempeños laborales están en relación al promedio, pero que para cumplir con los objetivos de la entidad municipal es necesario mejorar y obtener lo mejor de cada uno de los trabajadores. Ver Tabla 4.1.2.

Éstos resultados concuerdan con el estudio realizado por Pozo (2018) en su investigación: “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: El caso del área administrativa de la Empresa Revestida Cía. Ltda”, de la unidad de Quito de la Universidad Andina Simón Bolívar, donde demuestra que los trabajos permitidos son más mentales dando resultados negativos en el área productiva para el bienestar de la institución, el área administrativa y departamento de contabilidad y el área de recursos humanos requieren de gran trabajo intelectual.

La actividad textil, requiere de esfuerzos tanto físico y mental la cual no les permite rotar con frecuencia su puesto de trabajo por las actividades que realizan.

Según Chiavenato (2014) el desempeño laboral es el conjunto de aspectos visibles en los trabajadores que son fundamentales para el resultado de los propósitos de la institución. En el trabajo puede incluir comportamientos orientadas al cumplimiento de las obligaciones del cargo y a los procesos inherentes, a este la ejecución de tareas extras que agregan validez o a actuaciones acorde con las normas y principios fijados por la institución.

A raíz de las condiciones de los factores de riesgo psicosocial, se esperaba que el desempeño no llegue a los niveles altos, y no se le puede exigir tener un buen desempeño a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, debido que primero se tendría que solucionar los factores de riesgo psicosocial de la investigación, para lograr elevar el desempeño de los trabajadores y llegar a cumplir los objetivos trazados.

**De acuerdo al objetivo específico : Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

Al cruzar los resultados de los factores de riesgo psicosocial con la eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se encontró que el valor Tau-b de Kendall es 0.947 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ) ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y altamente significativa; es decir, un favorable factores de riesgo psicosocial entonces se espera un alto nivel de eficacia del desempeño laboral, demostrándose que los factores de riesgo psicosocial se relaciona altamente significativa con la eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020. Ver Tabla 4.1.3

Chiavenato (2014) menciona a la eficacia con tres sub indicadores efectividad y compromiso, logro de objetivos y trabajo efectivo. se relaciona con el concepto de obtener buenos resultados en base a los manejos de recursos apropiados y logrando los objetivos.

Para obtener una mayor eficacia de los trabajadores, se tendría que minimizar los riesgos psicosociales de los trabajadores, para obtener un mejor desempeño de los mismo, es necesario mencionar que los trabajadores tienen la predisposición de desempeñarse de la mejor manera en su desempeño, pero antes de ello, exigen mejores condiciones de manera intra laboral y extra laboral.

**De acuerdo al objetivo específico. Establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

Al cruzar los resultados de los factores de riesgo psicosocial con la eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se encontró que el valor Tau-b de Kendall es 0.961 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ) ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y altamente significativa; es decir, un favorable factores de riesgo psicosocial entonces se espera un alto nivel de eficiencia del desempeño laboral, demostrándose que los factores de riesgo psicosocial se relaciona altamente significativa con la eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020. Ver Tabla 4.1.4

Chiavenato (2014) afirma respecto a la eficiencia como el uso correcto de los recursos disponibles. Se refiere a los recursos utilizados y los resultados logrados. Como también muestra una capacidad de suma importancia en las organizaciones. Dentro de ellos se maneja la productividad y el buen manejo de tareas laborales.



La eficiencia de los trabajadores se logra ofreciendo las condiciones mínimas necesarias laborales, una de las principales preocupaciones de muchos líderes y empresarios es el desempeño de sus empleados dentro de la institución, este punto importante influye en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Trujillo, ya que, a mayor desempeño, menos recursos (tiempo y dinero) se estarán utilizando para conseguir los objetivos fijados.

**De acuerdo al objetivo específico. Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

Al cruzar los resultados de los factores de riesgo psicosocial con la calidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se encontró que el valor Tau-b de Kendall es 0.958 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ) ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y altamente significativa; es decir, un favorable factores de riesgo psicosocial entonces se espera un alto nivel de calidad laboral, demostrándose que los factores de riesgo psicosocial se relaciona altamente significativa con la calidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020. Ver Tabla 4.1.5

Chiavenato (2014) menciona respecto a la calidad laboral que debería ser comprendido por los gerentes, funcionarios y administradores de las organizaciones actuales como el resultado de la satisfacción de los clientes a través de recursos necesarios y el talento humano competitivo.

Éstos resultados concuerdan con el estudio realizado por Pozo (2018) en su investigación: “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: El caso del área administrativa de la Empresa Revestida Cía. Ltda.”, de la unidad de Quito de la Universidad Andina Simón Bolívar, donde los resultados que obtuvieron de las dimensiones sobre exigencias psicológicas demuestran que la muestra revela un intervalo dañino, este riesgo psicosocial

engloba trabajo emocional y sensaciones, siendo estos únicos para tener contacto directo con el público y clientes en general.

El principio en el que se basa la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas: alcalde, gerentes municipales, cargos intermedios y empleados. Dicha concepción solo es posible si el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados es positivo, conjugándose y coexistiendo tanto aspectos relacionados directamente con el trabajo como ajenos a éste, pero influenciados por el mismo, siendo el ejemplo más importante la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral.

---

# **CONCLUSIONES**

---

## CONCLUSIONES

1. Los factores de riesgo psicosocial se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tau-b = 0.961,  $p < 0.01$ ).
2. Los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, predomina el nivel medio (60.1%).
3. El desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, predomina el nivel medio (57.3%).
4. Los factores de riesgo psicosocial se relacionan de manera directa y altamente significativa con la eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tau-b = 0.947,  $p < 0.01$ ).
5. Los factores de riesgo psicosocial se relacionan de manera directa y altamente significativa con la eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tau-b = 0.961,  $p < 0.01$ ).
6. Los factores de riesgo psicosocial se relacionan de manera directa y altamente significativa con la calidad laboral del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tau-b = 0.958,  $p < 0.01$ ).

---

# **RECOMENDACIONES**

---

## RECOMENDACIONES

1. Proponer capacitaciones de manera semestral al personal en temas relacionados con riesgos psicosociales tales como (Identificación de peligros, evaluación de riesgos y control y SST) .
2. Fortalecer el conocimiento de los riesgos psicosociales a través de boletines informativos, murales, correos electrónicos motivacionales como (Nuevas tendencias sobre teletrabajo, reglamentos internos sobre SST).
3. Incentivar a los trabajadores a realizar reuniones internas, dirigido por el jefe inmediato, ello redundará en mejorar las relaciones laborales.
4. Realizar evaluaciones continuas como (control de asistencias, productividad en el trabajo, niveles de comunicación, habilidades blandas). De igual manera los jefes y funcionarios de mayor nivel deben ser capacitados por el área de Gerencia de Talento Humano, la cual permite alcanzar mejores resultados en el puesto que se desempeñan y reducir el ausentismo.
5. Implementar ambientes ergonómicos en diferentes áreas de trabajo, mobiliario ergonómico, equipos tecnológicos adecuados, para prevenir lesiones y/o enfermedades ocupacionales afectando la eficiencia laboral.
6. Fortalecer y promover en los trabajadores, la cultura de calidad de atención a los usuarios del servicio.

## REFERENCIA

### LIBROS

- Candia M. T. y Pérez J.C. (2018). Manual de uso del Cuestionario SUSES/ISTAS 21. *Superintendencia de Seguridad Social*, 1- 86.
- Chavarría, B. (2019). *Implementación de un Plan y Salud en el Trabajo para reducir los peligros y riesgos en el área de servicios públicos de la Municipalidad de Chepén - (Tesis de titulación)*. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. . México D.F.: Editorial McGraw Hill. .
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. España: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. 10ma Edición.
- Comrey, A. L. y Lee, H. (1992). *UN primer curso en análisis factorial*. . Hillsdale, NJ:Erlbaum.
- Corporación Turca de Radio y Televisión, T. (04 de Abril de 2019). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7.500 personas por día*. Obtenido de <https://www.trt.net.tr/espanol/vida-y-salud/2019/04/19/turquia-envia-11-000-paquetes-de-ayuda-humanitaria-a-yemen-1186468>
- Cortés, J. (2015). *La prevención de riesgos laborales en las enseñanzas universitarias españolas y su integración en los estudios de ingeniería*. España -Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.
- Díaz, J. M. (2014). *La prevención de riesgos laborales en las enseñanzas universitarias españolas y su integración en los estudios de ingeniería*. Valencia : Universitat Politècnica de València.
- Henry, M. L. (2017). Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales en Argentina. El estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el sector público, Caracas- Venezuela, . *Cuadernos del Cendes*, 1-21.
- Hernandez S. R., Fernández C. y Baptista P.(2010) Diseño no experimental. Metodología de la Investigación. México, DF. V Edici'on 1-634.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 237-241.

## **TESIS**

Girón, S. (2017). *Los estresores laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Huara 2018 (Tesis de Post grado)*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Grados Machado, C. L., & Vásquez Grados, J. F. . (2019). *Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de resistencia al cambio en trabajadores de Municipalidades de Trujillo, 2019*. Trujillo.

Huacasi, Z.,y Ticona, Y. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa (Tesis de pregrado)*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Incio, S. (2018). *Desgaste ocupacional y factor de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una Empresa privada de Trujillo 2018 ( Tesis de pregrado) .* Trujillo: Universidad .

Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: El caso del área administrativa de la Empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito (Tesis de maestría) .* Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Pulache, J. (2017). *Dimensiones de riesgos psicosociales según género en tres organizaciones educativas, Cajamarca 2017 (tesis pregrado)*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte .

Luján, A. (2017). *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de El Porvenir 2017 (tesis de pregrado)*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Quispe,E.L. y Quico,H. (2019). *Riesgos Psicosociales y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa,2019*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.



## **ARTÍCULOS**

- INSHT, O. I. (2019). *Seguridad y Salud en el centro del futuro del Trabajo*. Ginebra-Suiza: Departamento de Gobernanza y Tripartismo.
- Marín,M.A. y Pico,M.E. (2014). *Fundamentos de Salud Ocupacional* (Vol. 15). Colombia: Editorial Universidad de Caldas.
- OIT. (2018). *Mejorar la Seguridad y la Seguridad y la Salud de los Trabajadores Jóvenes*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Pastrana, M. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Andalucía: UGT Andalucía.
- Raffo,E.,Raez,L.,y Cachay,O. (2013). Riesgos psicosociales. *Producción y Gestión*, 1560 -9146(1810-9993), 70-79.

## **PÁGINAS WEB**

- SUNAFIL. (13 de Julio de 2020). *SUPERINTENCIA NACIONAL DE FIZCALIZACIÓN LABORAL*. Obtenido de SUPERINTENCIA NACIONAL DE FIZCALIZACIÓN LABORAL:[https://drive.google.com/file/d/17\\_F-9X6IYZ2DSXWJNLIgOEGFMYxGf8Zm/view](https://drive.google.com/file/d/17_F-9X6IYZ2DSXWJNLIgOEGFMYxGf8Zm/view)

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Instrumento

#### Cuestionario SUSES0/ISTAS21 - Factores de Riesgo Psicosocial

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

#### I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

##### A. Datos demográficos

##### 1. Sexo

a) Hombre

b) Mujer.

##### 2. ¿Qué edad tiene?

a) Menos de 26 años

b) Entre 26 y 35 años

c) Entre 36 y 45 años

d) Entre 46 y 55 años

e) Mas de 55 años

##### 3. ¿Tiene conocimiento sobre los riesgos psicosociales?

a). Si

b). No

##### 4. ¿Tiene usted conocimiento acerca de las normas legales en nuestro país que regulan la Seguridad y Salud en el Trabajo??

a). Si

b). No

## II. Sección específica de riesgo psicosocial

Dimensión exigencias psicológicas en el trabajo		Nunca (0)	A veces (1)	Algunas veces (2)	Casi Siempre (3)	Siempre (4)
1	¿Está usted de acuerdo con la cantidad de trabajo asignado ?					
2	¿En su trabajo se originan momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
<b>Dimensión trabajo activado y desarrollo de habilidades</b>						
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted					
<b>Dimensión de apoyo social en la empresa</b>						
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda inmediata de su superior?					
14	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
15	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
<b>Dimensión compensaciones</b>						
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Sus superiores le dan el reconocimiento que merece					
<b>Dimensión doble presencia</b>						
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

**II. Sección específica de desempeño laboral**

<b>Dimensión de Eficacia</b>		<b>Siempre (4)</b>	<b>Casi siempre (3)</b>	<b>Algunas veces (2)</b>	<b>A veces (1)</b>	<b>Nunca (0)</b>
1	¿Cree usted que cumple con las funciones que le asignan para así cubrir las expectativas de la Municipalidad?					
2	¿Cree usted que beneficia con su labor a la Municipalidad?					
3	¿Cree usted que se siente satisfecho al lograr sus objetivos y cumplir fielmente con sus funciones?					
4	¿Cree usted que es eficaz en comparación a sus compañeros de trabajo?					
5	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
<b>Dimensión de Eficiencia</b>						
6	¿Cree usted que es eficiente al realizar sus funciones y actividades administrativas?					
7	¿Está usted de acuerdo con que todo cuanto produce en su cargo es beneficioso para la Municipalidad?					
8	En su trabajo, ¿tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
<b>Dimensión de Calidad Laboral</b>						
9	¿Cree usted que es preciso al redactar documentos que le encomiendan sus superiores de la Municipalidad?					
10	¿Cuenta con equipos tecnológicos modernos y en buenas condiciones?					
11	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					
12	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?					

**Anexo N° 2: Validación de instrumentos**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**TÍTULO: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020”**

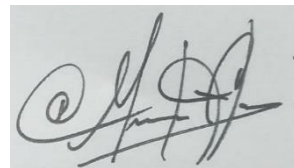
**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**HIPÓTESIS:** Existe relación directa significativa entre los factores de riesgos psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

**JUEZ EXPERTO: GIOVANI FIORENTINI CANDIOTI      GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: MAGISTER**

**FECHA DE REVISIÓN: 08 DE JULIO 2020**

**FIRMA:**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is cursive and appears to read 'G. Fiorentini Candiotti'.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción Clara y precisa		Tienes coherencia con los indicadores		Tienes coherencia con las dimensiones		Tienes coherencia con las variables		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Factores de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas en el trabajo	Cuantitativas	1. ¿Está usted de acuerdo con la cantidad de trabajo asignado ?	x		x		x		x		
		Cualitativas	2. En su trabajo se originan momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	x		x		x		x		
		Psicológicas cognitivas	3. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	x		x		x		x		
			4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	x		x		x		x		
			5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	x		x		x		x		
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Autonomía	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	x		x		x		x		
		Control sobre el tiempo trabajo	7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	x		x		x		x		
			8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	x		x		x		x		
		Sentido del trabajo	9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	x		x		x		x		
			10. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	x		x		x		x		
	Apoyo social en la empresa	Claridad y conflicto de rol	11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	x		x		x		x		
			12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	x		x		x		x		
		Calidad de liderazgo	13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	x		x		x		x		

			14. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	x		x		x		x		
		Relación entre compañeros	15. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	x		x		x		x		
	Compensaciones	Estabilidad del empleo	16. ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	x		x		x		x		
		Cambios no deseados	17. ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	x		x		x		x		
		Retroalimentación por parte de los supervisores	18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	x		x		x		x		
	Doble presencia	Tareas domésticas	19. Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	x		x		x		x		
		Trabajo - familia	20. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	x		x		x		x		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa		Tienes coherencia con los indicadores		Tienes coherencia con las dimensiones		Tienes coherencia con las variables		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Desempeño Laboral	Eficiencia	Productividad	1. ¿Cuándo cometes un error, con qué frecuencia tu supervisor responde de manera constructiva?	X		X		X		X		
			2. ¿Qué necesita hacer tu supervisor para manejar su desempeño?	X		X		X		X		
		Proceso de tareas	3. En su trabajo, ¿tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	X		X		X		X		
	Eficacia	Efectividad y compromiso	4. ¿Cree usted que cumple con las funciones que le asignan para así cubrir las expectativas de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			5. ¿Cree usted que beneficia con su labor a la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Logro de objetivos	6. ¿Cree usted que se siente satisfecho al lograr sus objetivos y cumplir fielmente con sus funciones?	X		X		X		X		
			7. ¿Cree usted que es eficaz en comparación a sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		Trabajo efectivo	8. ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	X		X		X		X		
			9. ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	X		X		X		X		
	Calidad	Servicio de Calidad	10. ¿Cree usted que es preciso al redactar documentos que le encomiendan sus superiores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			11. ¿Cuenta con equipos tecnológicos modernos y en buenas condiciones?	X		X		X		X		
			12. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	X		X		X		X		
		Nivel de experiencia y conocimiento	13. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	X		X		X		X		



## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**TÍTULO:** “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020”

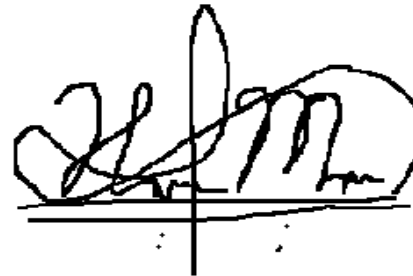
**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

**HIPÓTESIS:** Existe relación directa significativa entre los factores de riesgos psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

**JUEZ EXPERTO:** HEYNER YULIANO MARQUEZ YAURI      **GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO:** DOCTOR

**FECHA DE REVISIÓN:** 07 DE JULIO 2020

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Heyner Yuliano Marquez Yauri', written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción Clara y precisa		Tienes coherencia con los indicadores		Tienes coherencia con las dimensiones		Tienes coherencia con las variables		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Factores de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas en el trabajo	Cuantitativas	1. ¿Está usted de acuerdo con la cantidad de trabajo asignado ?	x		x		x		x		
		Cualitativas	2. En su trabajo se originan momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	x		x		x		x		
		Psicológicas cognitivas	3. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	x		x		x		x		
			4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	x		x		x		x		
			5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	x		x		x		x		
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Autonomía	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	x		x		x		x		
		Control sobre el tiempo trabajo	7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	x		x		x		x		
			8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	x		x		x		x		
		Sentido del trabajo	9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	x		x		x		x		
			10. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	x		x		x		x		
	Apoyo social en la empresa	Claridad y conflicto de rol	11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	x		x		x		x		
			12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	x		x		x		x		
		Calidad de liderazgo	13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	x		x		x		x		

			14. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	x		x		x		x		
		Relación entre compañeros	15. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	x		x		x		x		
	Compensaciones	Estabilidad del empleo	16. ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	x		x		x		x		
		Cambios no deseados	17. ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	x		x		x		x		
		Retroalimentación por parte de los supervisores	18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	x		x		x		x		
	Doble presencia	Tareas domésticas	19. Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	x		x		x		x		
		Trabajo - familia	20. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	x		x		x		x		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa		Tienes coherencia con los indicadores		Tienes coherencia con las dimensiones		Tienes coherencia con las variables		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Desempeño Laboral	Eficiencia	Productividad	1. ¿Cuándo cometes un error, con qué frecuencia tu supervisor responde de manera constructiva?	X		X		X		X		
			2. ¿Qué necesita hacer tu supervisor para manejar su desempeño?	X		X		X		X		
		Proceso de tareas	3. En su trabajo, ¿tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	X		X		X		X		
	Eficacia	Efectividad y compromiso	4. ¿Cree usted que cumple con las funciones que le asignan para así cubrir las expectativas de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			5. ¿Cree usted que beneficia con su labor a la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Logro de objetivos	6. ¿Cree usted que se siente satisfecho al lograr sus objetivos y cumplir fielmente con sus funciones?	X		X		X		X		
			7. ¿Cree usted que es eficaz en comparación a sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		Trabajo efectivo	8. ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	X		X		X		X		
			9. ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	X		X		X		X		
	Calidad	Servicio de Calidad	10. ¿Cree usted que es preciso al redactar documentos que le encomiendan sus superiores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			11. ¿Cuenta con equipos tecnológicos modernos y en buenas condiciones?	X		X		X		X		
			12. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	X		X		X		X		
		Nivel de experiencia y conocimiento	13. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	X		X		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**TÍTULO: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020”**

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

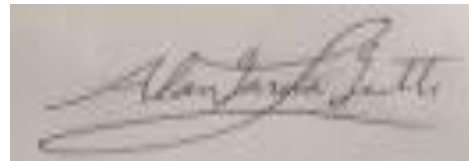
**HIPÓTESIS:** Existe relación directa significativa entre los factores de riesgos psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

**JUEZ EXPERTO:** ALAN GARCIA GUTTI

**GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO:** MAGISTER

**FECHA DE REVISIÓN:** 09 DE JULIO 2020

**FIRMA:**

A rectangular box containing a handwritten signature in dark ink. The signature is cursive and appears to read 'Alan Garcia Gutti'.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción Clara y precisa		Tienes coherencia con los indicadores		Tienes coherencia con las dimensiones		Tienes coherencia con las variables		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Factores de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas en el trabajo	Cuantitativas	1. ¿Está usted de acuerdo con la cantidad de trabajo asignado ?	x		x		x		x		
		Cualitativas	2. En su trabajo se originan momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	x		x		x		x		
		Psicológicas cognitivas	3. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	x		x		x		x		
			4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	x		x		x		x		
			5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	x		x		x		x		
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Autonomía	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	x		x		x		x		
		Control sobre el tiempo trabajo	7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	x		x		x		x		
			8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	x		x		x		x		
		Sentido del trabajo	9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	x		x		x		x		
			10. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	x		x		x		x		
	Apoyo social en la empresa	Claridad y conflicto de rol	11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	x		x		x		x		
			12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	x		x		x		x		
		Calidad de liderazgo	13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	x		x		x		x		

		14. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	x		x		x		x		
	Relación entre compañeros	15. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	x		x		x		x		
Compensaciones	Estabilidad del empleo	16. ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	x		x		x		x		
	Cambios no deseados	17. ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	x		x		x		x		
	Retroalimentación por parte de los supervisores	18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	x		x		x		x		
Doble presencia	Tareas domésticas	19. Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	x		x		x		x		
	Trabajo - familia	20. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	x		x		x		x		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa		Tienes coherencia con los indicadores		Tienes coherencia con las dimensiones		Tienes coherencia con las variables		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Desempeño Laboral	Eficiencia	Productividad	1. ¿Cuándo cometes un error, con qué frecuencia tu supervisor responde de manera constructiva?	X		X		X		X		
			2. ¿Qué necesita hacer tu supervisor para manejar su desempeño?	X		X		X		X		
		Proceso de tareas	3. En su trabajo, ¿tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	X		X		X		X		
	Eficacia	Efectividad y compromiso	4. ¿Cree usted que cumple con las funciones que le asignan para así cubrir las expectativas de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			5. ¿Cree usted que beneficia con su labor a la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Logro de objetivos	6. ¿Cree usted que se siente satisfecho al lograr sus objetivos y cumplir fielmente con sus funciones?	X		X		X		X		
			7. ¿Cree usted que es eficaz en comparación a sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		Trabajo efectivo	8. ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	X		X		X		X		
			9. ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	X		X		X		X		
	Calidad	Servicio de Calidad	10. ¿Cree usted que es preciso al redactar documentos que le encomiendan sus superiores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			11. ¿Cuenta con equipos tecnológicos modernos y en buenas condiciones?	X		X		X		X		
			12. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	X		X		X		X		
		Nivel de experiencia y conocimiento	13. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	X		X		X		X		



**Anexo N° 3: Prueba piloto del análisis estadístico de confiabilidad.**

**Factores de riesgo psicosocial.**

N°	ÍTEMS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	0	1	4	4	3	0	4	0	2	0	2	3	2	2	2	0	0	2	1
2	4	3	2	4	2	2	4	4	4	1	4	1	2	1	4	4	3	4	4	1
3	4	4	1	0	4	1	4	0	0	4	2	2	1	0	2	2	0	2	3	1
4	1	1	1	2	2	1	2	0	1	2	0	2	0	2	0	1	0	2	0	0
5	0	0	0	4	2	3	3	1	0	4	2	3	4	3	1	0	4	2	2	4
6	0	1	0	0	2	0	2	0	2	1	1	2	0	2	1	0	2	1	1	2
7	2	1	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	1	2	4	1
8	3	3	3	0	1	3	1	0	0	1	4	0	3	1	2	0	3	0	4	1
9	4	1	1	4	4	4	4	1	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3
10	0	1	1	1	4	3	0	1	4	3	1	0	3	3	3	4	1	4	0	3
11	0	1	1	2	1	0	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	0	0	1
12	2	3	1	4	2	1	4	4	3	1	3	2	4	3	4	4	2	4	1	4
13	3	3	1	2	4	1	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2
14	1	0	3	3	4	3	0	1	4	0	2	3	1	4	2	0	1	3	0	0
15	1	2	4	4	4	2	1	3	4	1	1	4	4	4	4	2	3	3	1	1

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa los factores de riesgo psicosocial “ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.**

**CONFIABILIDAD TOTAL:**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,826	20

Salida SPSS versión 26.0

**CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	39,1333	162,552	,380	,820
Ítem2	39,4667	169,838	,278	,824
Ítem3	39,6000	174,829	,162	,828
Ítem4	38,6000	157,829	,512	,812
Ítem5	38,2667	170,924	,271	,824
Ítem6	39,1333	170,552	,278	,824
Ítem7	38,8667	163,267	,379	,819
Ítem8	39,2667	156,638	,556	,809
Ítem9	38,9333	161,067	,398	,819
Ítem10	38,9333	175,067	,112	,832
Ítem11	38,9333	161,352	,515	,813
Ítem12	39,0667	172,495	,223	,826
Ítem13	38,6000	155,686	,662	,805
Ítem14	38,7333	176,638	,093	,831
Ítem15	38,6667	155,524	,813	,801
Ítem16	39,2667	156,781	,595	,808
Ítem17	39,2667	163,924	,430	,817
Ítem18	38,9333	159,352	,551	,811
Ítem19	39,2000	162,886	,380	,820
Ítem20	39,4000	168,400	,324	,822

Salida SPSS versión 26.0

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	ÍTEMS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3
2	3	1	3	3	4	3	0	2	2	0	1	4
3	3	4	0	2	1	0	3	4	1	4	4	0
4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2
5	3	2	4	1	0	0	1	3	3	1	2	2
6	2	2	0	2	1	2	0	1	1	1	1	1
7	4	4	3	3	3	0	3	3	1	0	0	3
8	2	1	3	4	3	4	1	1	4	1	0	2
9	1	0	0	1	0	2	1	0	2	1	0	1
10	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4
11	1	4	1	0	1	0	2	3	4	3	2	4
12	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el desempeño laboral  
“ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.**

**CONFIABILIDAD TOTAL:**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,887	12

Salida SPSS versión 26.0

**CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	22,9333	120,495	,577	,879
Ítem2	22,8667	113,267	,722	,870
Ítem3	23,4667	116,838	,567	,880
Ítem4	23,0000	116,286	,675	,874
Ítem5	23,3333	113,381	,703	,871
Ítem6	23,2000	128,457	,209	,900
Ítem7	23,6667	115,524	,712	,872
Ítem8	23,2000	109,457	,816	,864
Ítem9	23,2667	116,352	,595	,878
Ítem10	23,8000	120,600	,523	,882
Ítem11	23,5333	121,124	,503	,883
Ítem12	23,1333	120,981	,542	,881

Salida SPSS versión 26.0

#### Anexo N° 4: Prueba de Normalidad kolmogorov Smirnov

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.*

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>0.314</b>	<b>316</b>	<b>0.000</b>
<b>Desempeño laboral</b>	<b>0.298</b>	<b>316</b>	<b>0.000</b>
Eficacia	0.315	316	0.000
Eficiencia	0.298	316	0.000
Calidad laboral	0.338	316	0.000

Fuente: Aplicación del cuestionario de Factores de riesgo psicosocial y desempeño - 2020.

#### **Interpretación.**

Se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 35 ( $n > 35$ ) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica tau-b de Kendall, para determinar la relación entre las variables factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral.

## Anexo N° 5: Datos demográficos de los encuestados

**Tabla 5.1. Distribución del género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	182	58
Femenino	134	42
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario.  
Elaboración propia.

### Interpretación

En la Tabla 5.1 se observa que el 58% de los encuestados son de género masculino, en tanto que el 42% de los encuestados son de género femenino, denotándose una tendencia parcial de trabajadores de género masculino frente al femenino.

**Tabla 5.2. Distribución de la edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 26 años	24	8
Entre 26 y 35 años	81	26
Entre 36 y 45 años	114	36
Entre 46 y 55 años	50	16
Más de 55 años	47	15
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario.  
Elaboración propia.

### Interpretación

En la Tabla 5.2 se observa que el 36% de los encuestados tienen entre 36 a 45 años de edad, el 26% tienen entre 26 a 35 años, el 16% tienen entre 46 a 55 años, el 15% tienen más de 55 años, en tanto que el 8% de los encuestados tienen menos de 26 años de edad, denotándose que la mayoría de los encuestados tiene entre 26 a 45 años de edad (62%).

**Tabla 5.3. Distribución del conocimiento sobre riesgos psicosociales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

Conocimiento sobre riesgos psicosociales	Frecuencia	Porcentaje
Si	95	30
No	221	70
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario.  
Elaboración propia.

### Interpretación

En la Tabla 5.3 se observa que el 70% de los encuestados no tienen conocimiento sobre los riesgos psicosociales, en tanto que el 30% de los encuestados tienen conocimiento sobre los riesgos psicosociales, denotándose que la mayoría de los encuestados no conocen sobre los riesgos psicosociales (70%).

**Tabla 5.4. Distribución del conocimiento sobre normas legales de SST de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.**

Conocimiento sobre normas legales de SST	Frecuencia	Porcentaje
Si	111	35
No	205	65
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario.  
Elaboración propia.

### **Interpretación**

En la Tabla 5.4 se observa que el 65% de los encuestados no tienen conocimiento sobre las normas legales de SST, en tanto que el 35% de los encuestados tienen conocimiento sobre las normas legales de SST, denotándose que la mayoría de los encuestados no conocen sobre las normas legales de SST (65%).



## Anexo N° 6: Solicitud de autorización para recabar información

### SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA RECABAR INFORMACIÓN

#### SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA RECABAR INFORMACIÓN

Sub Gerente: Gerardo Flores Solis

Jefe del Departamento de Desarrollo Económica Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020

Nosotros, Elizabeth Cristina Quiroz Risco, identificada con DNI N.º 46612765, con ID: 000127414 y Diego Armando Mamani Chullunquía DNI N.º 42696264, con ID: 000127775 egresados de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego- UPAO, nos dirigimos a usted para saludarle y al mismo tiempo informarle.

Que deseamos realizar nuestra tesis: **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020”** y siendo necesario recabar información sobre los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral y la ejecución de una encuesta a sus trabajadores, nos acercamos a su despacho para solicitar el permiso correspondiente.

**Jueves 23 de Julio del 2020**



Elizabeth Quiroz Risco  
Br. Ciencias Económicas  
ID:000127414

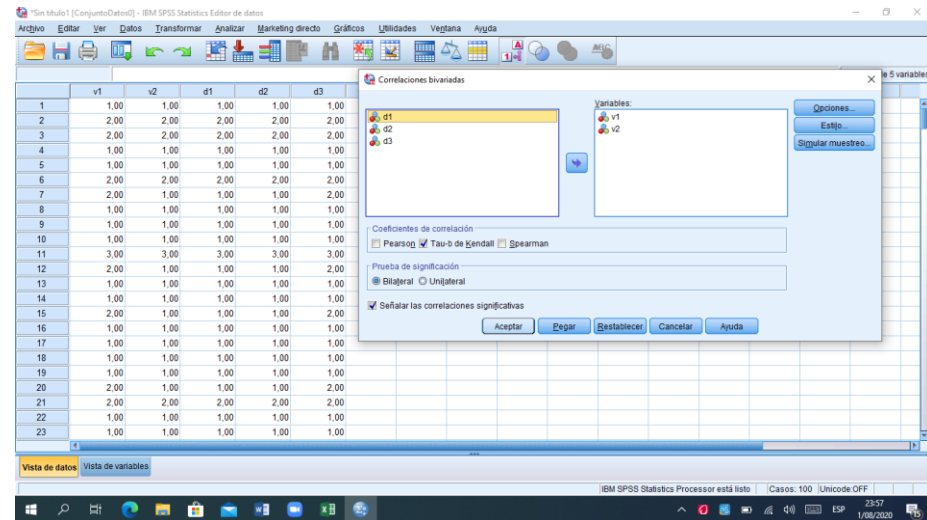
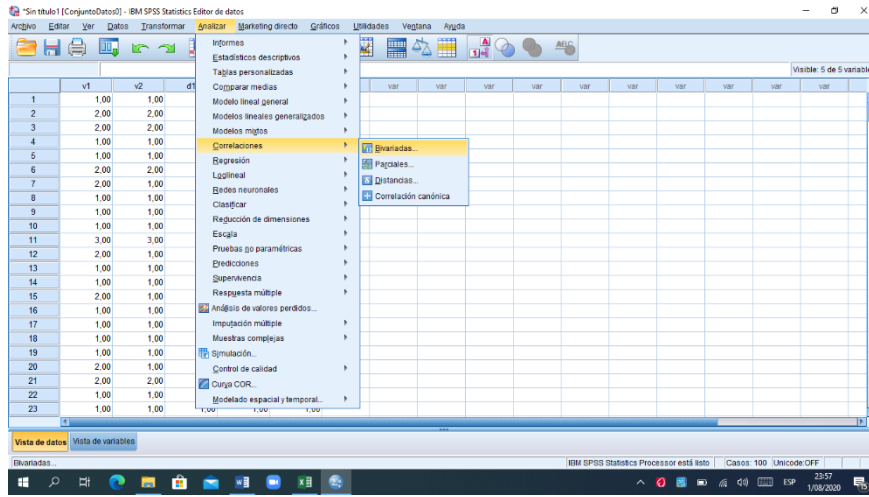


Diego Mamani Chullunquía  
Br. Ciencias Económicas  
ID:000127775



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO  
SUB GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL  
Ing. Juan Gerardo Flores Solis  
SUB GERENTE

## Anexo N° 7: Pantallazos de SPSS versión 26.0



Tau b – Kendall Correlaciones no paramétricas	Correlaciones				
	v1	v2	d1	d2	d3
v1 - Factor de Riesgo Psicosocial	1000	0.961 <sup>''</sup>	0.947	0.961 <sup>''</sup>	0.958 <sup>''</sup>
Sig. (bilateral N)		.000	.000	.000	.000
	316	316	316	316	316
v2- Desempeño Laboral	0,961 <sup>''</sup>	1,000 <sup>''</sup>	0,955 <sup>''</sup>	1,000 <sup>''</sup>	0,920 <sup>''</sup>
Sig. (bilateral N)	,000	.	.000		.000
	316	316	316	316	316
d1 – Eficacia	0,947 <sup>''</sup>	0.955	1000	0.955 <sup>''</sup>	0.944 <sup>''</sup>
Sig. (bilateral N)	.000	.000		.000	.000
	316	316	316	316	316
d2 -Eficiencia	0,961 <sup>''</sup>	1,000 <sup>''</sup>	0.955 <sup>''</sup>	1,000	0.920 <sup>''</sup>
Sig. (bilateral N)	,000		.000		.000
	316	316	316	316	316
d3-Calidad Laboral	0,958 <sup>''</sup>	0.920 <sup>''</sup>	0.944 <sup>''</sup>	0.920 <sup>''</sup>	1,000
Sig. (bilateral N)	,000	.000	.000	.000	
	316	316	316	316	316

**Anexo N° 6: Evidencia de la ejecución de la encuesta.**



