



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la  
Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Chura Sánchez, Harold Eder (ORCID: 0000-0002-2506-2481)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas publicas

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, a mí amada esposa y mis hijas, por su apoyo inquebrantable, por su amor infinito y por su tiempo brindado.

### **Agradecimiento**

Agradezco al Dr. Mamani Apaza Juan de la Cruz, por su apoyo y asesoría permanente durante el desarrollo de la presente investigación. También a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Enfoque, tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables de estudio: definición conceptual y operacional	14
3.3. Población, muestra y recolección de datos	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIONES	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.	31
ANEXOS	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación de juicio de expertos	15
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de las variables	16
Tabla 3. Resultados de pruebas de Normalidad	21
Tabla 4. Correlación del riesgos psicosociales y desempeño laboral	22
Tabla 5. Correlación del riesgo psicosocial y la calidad de servicio	22
Tabla 6. Correlación del riesgo psicosocial y la productividad laboral	23
Tabla 7. Correlación del riesgo psicosocial y la toma de decisiones	24
Tabla 8. Niveles de confiabilidad	47
Tabla 9. Niveles con respecto a la variable Riesgo psicosocial	47
Tabla 10. Dimensiones del riesgo psicosocial	47
Tabla 11. Niveles con respecto a la variable desempeño laboral	48
Tabla 12. Niveles con respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral	48

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles riesgo psicosocial	18
Figura 2. Análisis descriptivo de las dimensiones del riesgo psicosocial	18
Figura 3. Niveles de desempeño laboral	19
Figura 4. Niveles de las dimensiones de desempeño laboral	20

## Resumen

La presente investigación tiene objetivo determinar la relación que existe entre Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021. Como metodología se usó un enfoque cuantitativo, de tipo básico de diseño no experimental transversal correlacional. La muestra estuvo formada por 105 funcionarios públicos de la municipalidad distrital Alonso de Alvarado. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de experto y su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. Los resultados descriptivos permiten afirmar que en el 41.9 % de los funcionarios percibe el riesgo psicosocial a un nivel medio y en cuanto al desempeño laboral el 30.5 % indica que está a un nivel bajo, el 49.5 % afirmó que se está desempeñando a un nivel medio y el 20.0 % que está a un nivel alto. Finalmente se logró realizar un análisis correlacional del riesgo psicosocial con el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, donde la estadística inferencial determinó que efectivamente existe una relación considerable.

**Palabras clave:** riesgo, productividad, calidad de servicio.

## **Abstract**

The present research aims to determine the relationship between psychosocial risk and job performance in officials of the district municipality of Alonso de Alvarado San Martín, 2021. As a methodology, a quantitative approach was used, of a basic type of non-experimental transversal correlational design. The sample consisted of 105 public officials from the Alonso de Alvarado district municipality. The instruments were validated by expert judgment and their reliability using Cronbach's Alpha. The descriptive results allow us to affirm that 41.9% of the officials perceive psychosocial risk at a medium level and in terms of work performance 30.5% indicate that it is at a low level, 49.5% affirmed that it is performing at a medium level and 20.0% that it is at a high level. Finally, a correlational analysis of psychosocial risk with job performance was carried out in officials of the district municipality of Alonso de Alvarado, where inferential statistics determined that there is indeed a considerable relationship.

**Keywords:** risk, productivity, quality of service



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional durante el último siglo, muchos países de todo el mundo han promulgado leyes para la prevenir el riesgo y la salud en el trabajo (SST). En efecto uno de ellos es riesgo psicosocial pues está considerado entre los riesgos importantes en el lugar de trabajo. Aunque las mejores prácticas de seguridad y salud ocupacional continúan evolucionando, en el trabajo aún se sigue registrando accidente laborales, por lo tanto siguen siendo un problema importante para la gerencia y los empleados (Baç & Ekmekçi, 2021). Generalmente, estas medidas legislativas han tenido especialmente en cuenta los factores de riesgo tradicionales (químicos, físicos o biológicos). Sin embargo, la legislación en materia de SST toma en consideración con menos frecuencia el llamado cuarto grupo, es decir, los factores de riesgo psicosocial ocupacional.(Chirico et al., 2019).

Hay muchos factores como los químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales que afectan en entorno y la salud humana. Es probable que las personas que trabajan en trabajos peligrosos sean más propensas a estar expuestas al estrés psicológico y puedan ser más vulnerables a los riesgos psicosociales (Baç & Ekmekçi, 2021)

Por otro lado, a nivel mundial las instituciones buscan el cambio constante de sus procesos con la finalidad de ser más competentes y/o ofrecer un mejor servicio en el caso de las entidades públicas. Leka & Jain, (2018) consideran a los riesgos psicosociales como una prioridad para la salud humana. El estrés por factores psicosociales ocurre cuando el empleado excede su capacidad para hacer frente a aquellas solicitudes que no pueden ser gestionadas en el lugar de trabajo (Álvarez et al., 2018). Los impactos negativos que se pueden enumerar son; bajo rendimiento, aumento de las llamadas para reportarse enfermos o de venir a trabajar estando enfermo, aumentando las tasas de accidentes y lesiones. La falta de trabajo debido al estrés tiende a durar más que la ausencia causada por otras causas. Algunos de los riesgos psicosociales identificados son: alta demanda emocional, intensificación del trabajo, precariedad laboral por nuevas formas de contratos, acoso, mala conciliación y horario laboral irregular.

La organización internacional del trabajo (OIT, 2016) indica que el 51% de los empleados piensa que el estrés relacionado es una enfermedad común, del mismo modo según Espinoza et al., (2020) indica que en empresas muy pequeñas con menos de diez trabajadores, el 51% de los trabajadores también comparte este dato en relación al estrés. El desempeño de los trabajadores es extremadamente crucial para cualquier empresa, ya que en última instancia conduce al éxito de la empresa (Bashir et al., 2020). Asimismo, en investigaciones anteriores explican que la satisfacción ocurre cuando el lugar de trabajo desarrolla ciertas cualidades que llevan a los trabajadores a desempeñarse mejor en el trabajo. Por lo tanto, se deben establecer condiciones de trabajo adecuadas para que los empleados cumplan con sus responsabilidades utilizando plenamente su potencial y al mismo tiempo brindando un servicio de calidad a los clientes. Múltiples investigadores apoyan la noción de que cuando los gerentes apoyan a los empleados, se desempeñan mejor en el trabajo debido a un menor nivel de estrés y al comportamiento alentador de sus supervisores inmediatos (Kiazad et al., 2019).

A nivel nacional el Consejo Regional de SST, (2018) establece que el riesgo psicosocial durante el desarrollo de actividades laborales pueden llegar a convertirse en un gran problema laboral que pueden afectar el desarrollo productivo pero por sobre todo afecta las funciones cognitivas, emocionales y fisiológicas del trabajador, esto es un reflejo que en el Perú ya se necesita que se articule los ordenamientos jurídicos y las instituciones competentes, la falta de experiencia y especialización hacen que no se aborde este tipo de riesgos en Lima como en provincias, este tipo de riesgo es el que menos atención se le brinda a diferencia de los riesgos físicos, químicos, biológicos y disergonómicos.

La evaluación de este tipo de riesgo en nuestro país está en un nivel incipiente debido a muchas razones, uno de ellos es la dificultad a la hora de realizar su medición, además su incidencia a nivel normativo en las empresas es mínima y en algunos casos nulo, demostrando de esta manera la clara preminencia que se le da como factor de seguridad en relación al grupo de riesgos establecido en la ley. Chamané, (2017), afirma que en nuestro país existen muchas deficiencias en el sector público y una de ellas es la de servicios de baja calidad, es decir la atención o el trato por parte de los funcionarios públicos hacia el ciudadano.

A nivel local se convive con estas problemáticas pues las instituciones públicas ofrecen servicios administrativos en el cual pues la calidad de estos depende del servidor público quien atiende a la necesidad del ciudadano, sin embargo como en los últimos años muchas veces es difícil conseguir que los empleados venzan los retos de adaptación y por ello se hace indispensable el manejo de técnicas y procesos con el fin de mejorar el desempeño de las instituciones públicas, no basta con solo evaluarlos intelectualmente sino se debe ir mas allá identificando los problemas que sufren en su entorno laboral y familiar.

Pues es importante que exista una armonía entre el trabajo y la familia, tal es el caso en la ciudad de Alonso de Alvarado se escucha a diario a los ciudadanos quejarse por una deficiente atención en las instituciones públicas, donde muchas veces los funcionarios hacen caso omiso atender algunos trámites de urgencia para la población y nace un sentir negativo que las personas tienen en relación a las actividades que desarrollan en su centro laboral, pues se desconoce la gestión de riesgos en la entidad y esto provoca una disminución del rendimiento de los empleados, una mala disciplina laboral, relaciones personales poco saludables y una mala salud física y mental.

En base a lo expuesto líneas arriba es necesario formular las siguientes interrogantes que serán materia de indagación. Como pregunta general tenemos ¿Qué relación existe entre el Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021?; como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el riesgo Psicosocial y la calidad de servicio en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021?; ¿Qué relación existe entre el riesgo Psicosocial y la productividad laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021?; ¿Qué relación existe entre el riesgo Psicosocial y la toma de decisiones laborales en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021?

La presente investigación se justifica o considera conveniente realizar, pues este será como un instrumento para la toma de decisiones y poder contrarrestar realmente la problemática expuesta. Para el efecto a nivel teórico se consultará

pesquisas y metodologías de relacionada a las variables en estudio tanto a nivel nacional e internacional, pues considerando la relevancia social se busca que a través de estas investigaciones sirvan como línea base para que las entidades que brindan servicios sin fines lucrativos hacia la ciudadanía puedan tomar mejores decisiones y ejecuten eficientemente sus recursos buscando mejorar la calidad de vida de las personas.

Asimismo, en consideración a nivel practico se pretende coadyubar a lo mencionado en la referida Ley N°. 29783, con sus últimas modificaciones en el cual mencionan que toda la gestión en instituciones empleadoras deben velar por gestionar los riesgos no solo fisicoquímicos y/o biológicos sino también ergonómicos y psicosociales, de los cuales este último se debe dar el mismo nivel de reconocimiento que los riesgos ya mencionados, con el fin que en las instituciones a través de las actividades que se realicen no puedan generar daño en los trabajadores, ya que se considera el factor humano para aumentar la producción o actividades que se desarrollen dentro de las jornadas establecidas, en consideración a todo ello la investigación pretende evidenciar de qué manera puede el riesgo psicosocial influye en el rendimiento laboral en los funcionarios de la municipalidad con el fin realizar propuestas de mejora continua. Finalmente, concedores de que un buen desempeño en el trabajo le dará seguridad en el trabajo y le asegurará que no se encuentre pronto golpeando el pavimento en busca de un nuevo puesto. En tanto, la investigación buscó identificar las causas que hacen que el desempeño laboral no sea el adecuado, pues para lograr ello se contará con la asesoría de expertos en este tipo de problemas laborales.

Como objetivo general se pretende Determinar la relación que existe entre Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021. y de manera específica: Determinar la relación que existe entre el riesgo psicosocial y la calidad de servicio en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021. Determinar la relación que existe entre el riesgo psicosocial y la productividad laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021. Determinar la relación que existe entre el riesgo

psicosocial y la toma de decisiones laborales en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021.

Como hipótesis general se tratará de demostrar si el riesgo psicosocial se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021. Y de manera específica: El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021. El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la productividad laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021. El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la toma de decisiones laborales en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional tenemos a, Choi & Kim, (2021), en su investigación *Factors Affecting Occupational Health of Shift Nurses: Focusing on Job Stress, Health Promotion Behavior, Resilience, and Sleep Disturbance*, el cual tuvo como objetivo permitir el desarrollo de medidas eficientes para mejorar la salud ocupacional de las enfermeras que trabajan por turnos, centrándose en el estrés laboral. El estudio se desarrolló con un panel de 137 enfermeras que conocían el propósito del estudio y aceptaron participar. Los datos recopilados se analizaron mediante la prueba t independiente y el análisis de varianza unidireccional y se probaron posteriormente con la prueba de Scheffe, Análisis de regresión utilizando SPSS / WIN 25.0. Los resultados permitieron identificar a los factores que influyeron significativamente en la alteración del sueño fueron aquellos cuyo estado de salud subjetivo era normal, no saludables, quienes tienen estrés laboral y que tienen un comportamiento de promoción de la salud. Finalmente, a través de este estudio, se encontró que el estado de salud subjetivo de las enfermeras y el estrés laboral de los turnos de trabajo eran elementos significativos que influyen a nivel de alteración del sueño, y el factor más influyente se identificó como el estado de salud subjetivo

Fernandes et al., (2020), en su investigación *Psychosocial Risks Assessment in Cryopreservation Laboratories*, el cual tuvo como objetivo caracterizar los riesgos psicosociales en un laboratorio de criopreservación y desarrollar un modelo predictivo para la gestión de riesgos psicosociales. El instrumento usado fue el cuestionario que se aplicó a una muestra compuesta por 200 empleados. Los de procesar la información resultados indican que el mayor porcentaje de los encuestados son conscientes de los riesgos psicosociales, identificando las relaciones interpersonales y los sentimientos emocionales como los principales factores que conducen a este tipo de riesgos. Finalmente, desarrolló un sistema inteligente que permite identificar las debilidades de la organización y contribuir a la mejora de la gestión de riesgos psicosociales.

Golinko et al., (2020) en su investigación *Assessment of the Risks of Occupational Diseases of the Passenger Bus Drivers*, que tuvo como describir los riesgos para la salud ocupacional de los conductores de autobuses de

pasajeros que conducen al deterioro de la salud. La metodología de evaluación de riesgos se realizó mediante un método de Score de Riesgo modificado, que permitió determinar el nivel generalizado de peligro para la salud del conductor. El nivel de riesgos higiénicos se evaluó según la ley de Stevenson. Como resultados logró determinar objetivamente el impacto de los peligros para la higiene en la salud del conductor y así predecir la aparición de enfermedades profesionales asociadas al sistema cardiovascular, sistema musculoesquelético y discapacidad parcial o completa por acumulación de fatiga emocional. En modo de conclusión afirma que la salud de los conductores en las cabinas de los autobuses de pasajeros se ve más afectada por los peligros para la higiene: fiebre, vibraciones y estrés emocional.

Ryu et al., (2020), en su investigación *Organizational Climate Effects on the Relationship Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters*, cuyo objetivo fue examinar los efectos combinados del clima organizacional (OC) con el trabajo emocional (EL) sobre la intención de rotación en los bomberos coreanos. Se incluyó a un total de 4.860 bomberos cuya función principal era brindar "ayuda médica de emergencia". Para examinar los efectos de la OC en las relaciones entre cinco subescalas de EL y la intención de rotación, se crearon cuatro grupos utilizando varias combinaciones de OC ("bueno" frente a "malo") y EL ("normal" frente a "riesgo"): (1) "bueno" y "normal" (Grupo I), (2) "malo" y "normal" (Grupo II), (3) "bueno" y "riesgo" (Grupo III), y (4) "malo" y "riesgo" (Grupo IV). Realizó un análisis mediante la regresión de tipo logístico multivariante con el fin de estimar el riesgo de intención de rotación para las combinaciones de OC y EL. Los resultados mostraron que la intención de rotación fue significativamente mayor en el grupo con CO "malo" (17,7%) que en el grupo con CO "bueno" (7,6%).

Wollesen et al., (2020), en su investigación *Influences of Neck and/or Wrist Pain on Hand Grip Strength of Industrial Quality Proofing Workers*, cuyo fin de la pesquisa es examinar la interacción del dolor de cuello y / o muñeca y la fuerza de agarre de la mano (HGS) e investigar los factores (edad, sexo, trastornos del cuello y síndrome del túnel carpiano) que influyen en el HGS de los trabajadores de pruebas de calidad industria, Se utilizaron cuestionarios estandarizados [Índice de discapacidad del cuello (NDI), Cuestionario del túnel carpiano de

Boston] para evaluar el dolor de cuello y / o muñeca existente. Las mediciones de HGS se realizaron en diferentes posiciones de la muñeca. Se encontró una diferencia significativa entre los participantes con y sin dolor de cuello y de muñeca para la posición neutral de la muñeca derecha. Finalmente, el dolor de cuello tiene un impacto en el HGS, pero debe evaluarse teniendo en cuenta la edad y el sexo.

En cuanto a antecedentes a nivel nacional Pakamuros et al., (2021), en su investigación el desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas, cuyo fin fue evaluar sus competencias de la población objeto de estudio. Como parte metodológica de enfoque cuantitativo de carácter descriptivo no experimental. Para instrumento y técnica uso el cuestionario y encuesta respectivamente. En conclusión informa que los funcionarios tienen capacidad suficiente para lograr un buen desempeño laboral, sin embargo, es preferible que los encargados de dirigir la institución realicen evaluaciones periódicas de estos, con el fin de fortalecer sus conocimientos y consecuencia de ello puedan ofrecer buenas prácticas laborales que ayuden a dar cumplimiento a los objetivos trazados.

Marcilla & Ugarte, (2020), en su investigación Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel terciario de Lima-Perú, que tuvo como fin evaluar los factores asociados al riesgo psicosocial en la población objeto de estudio. Para ello se desarrolló un estudio, con una muestra de 62 médicos. Se usó el cuestionario SUSES/ISTAS 21. Como resultados se determinó que los factores más afectados fueron Exigencias Psicológicas con un 69.4% es decir están en riesgo elevado también el apoyo social y calidad de Liderazgo con un 48.4% en alto riesgo.

También Olinda & Mori, (2020) en su indagación sobre la Gestión del talento humano en el desempeño laboral, PEHCBM 2020, donde buscó determinar la relación entre variables estudio. La investigación fue básica, no experimental. Uso cuestionarios para la recolección de la información. Después de procesar los resultados donde se obtuvo que un 67.1 % de la institución fortalece sus conocimientos, finalmente se logró identificar una gestión aceptable a nivel de recursos humanos y buen desempeño laboral.



Torres & Zegarra, (2015), en su investigación Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú, cuyo fin fue establecer la relación entre ambas variables en estudio. Para lograr ello se basó en un tipo de investigación básico cuantitativo y de diseño correlacional. Con una muestra de 133 docentes. Usó el estadígrafo R Pearson y la t de Student. Finalmente, después de procesar los resultados logró determinar la presencia de una relación directa positiva fuerte entre las variables en estudio, finalmente indica que donde exista un buen clima laboral por ende existirá un buen desempeño laboral.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema tenemos a M. Moreno et al., (2021) expresan que el riesgo psicosocial es ampliamente reconocido como desafío importante para la salud y seguridad ocupacional y, en general, la salud pública. Wischlitzki et al., (2020) afirma que los docentes se enfrentan a diversas demandas laborales, siendo los aspectos psicosociales fundamentales por la naturaleza de la ocupación. Aunque el trabajo de los profesores está asociado con diferentes riesgos psicosociales para la salud, se sabe poco sobre cómo identificarlos y abordarlos (Baç & Ekmekçi, 2021).

La vida privada de un servidor afecta su capacidad para hacer su trabajo e impide la interacción con compañeros de trabajo. Incluso cuando los empleados tienen serios problemas personales con los que lidiar en casa, deben cumplir con las expectativas de desempeño y actuar de manera profesional (Bashir et al., 2020). Sin embargo, los empleadores pueden brindar apoyo y comprensión al hacer cumplir los estándares de desempeño y conducta en el trabajo (Pang & Lu, 2018).

Cuando se dirige a un empleado cuyos problemas personales estén afectando su desempeño laboral, dé ejemplos específicos de comportamiento inaceptable y aclare las expectativas de mejora del empleador (B. K. Choi, 2020). Llevar estos asuntos a la atención del empleado de una manera preocupada probablemente permitirá que el individuo se dé cuenta de cómo los problemas personales están afectando negativamente su entorno laboral (De Sio et al., 2018). Una reunión puede ser suficiente para resolver el problema, pero,

dependiendo de la situación, un empleador puede querer considerar otras opciones:

- Para situaciones graves, el empleador puede sugerir que el empleado aproveche voluntariamente el programa de asistencia al empleado (EAP) o simplemente recordarle al empleado el servicio proporcionando la información de contacto de EAP. El uso de este servicio le daría al empleado la oportunidad de revelar problemas personales a un profesional y obtener una referencia según sea necesario para asesoramiento adicional.
- Un empleado cuyos problemas personales lo consumen en el trabajo puede estar físicamente en la oficina, pero pasar todo su tiempo lidiando con problemas personales en lugar de realizar el trabajo. Cuando los empleados o sus familiares están experimentando un problema de salud física o mental, se puede aplicar una licencia de trabajo protegida, como FMLA.
- Un empleado que está abrumado por problemas emocionales en el hogar puede tener problemas para priorizar y concentrarse en el trabajo. El empleado puede necesitar ayuda adicional para establecer prioridades, mantenerse concentrado y lidiar con obstáculos. Darle tiempo al empleado para que se desahogue de manera constructiva con un supervisor sobre los problemas puede ser útil (Wayoi et al., 2021).

En cuanto a la definición de variables; El riesgo psicosocial no es más la interacción entre el contenido del trabajo y la organización, es considerada peligroso para los servidores en una institución es por ello que Franklin & Gkiouleka, (2021) afirman que la exposición a peligros psicosociales afecta la salud de un empleado. Pues los riesgos psicosociales tienen muchos factores a tener en cuenta tal como los contenidos del trabajo, la Sobrecarga de trabajo y lugar de trabajo, también influye el horario de trabajo el medio ambiente y equipamiento y finalmente juega un rol muy importante el papel en la organización y capacitación (Shin et al., 2020)

Por otro lado, tenemos al desempeño laboral, este se atañe con el trabajo de las individuos en sus obligaciones laborales. (González-Garcés & Morales-Urrutia, 2020). También influye en gran parte el estilo de vida y los hábitos de las personas, pues el hecho de fumar o alimentarse de forma inadecuada genera efectos perjudiciales para nuestro desempeño laboral (Fu et al., 2021). Tal como menciona Pashanasi et al., (2021), el desempeño laboral manifiesta varios aspectos que influyen en el crecimiento y productividad de una organización. El hecho de tener empleados sanos pues ayuda a minimizar la probabilidad de sufrir pérdidas por accidentes etc. (Hernan, 2018). Sin embargo, las enfermedades de salud debilitantes comunes pueden suponer una presión financiera y productiva para las empresas. Por ejemplo, la obesidad es un problema de salud prevalente que conduce a un mayor riesgo de caídas, desarrollo de afecciones cardíacas, trastornos musculoesqueléticos degenerativos e incluso pérdida de audición. El desempeño en el trabajo de un servidor se mide mediante pruebas como la aptitud y la buena personalidad (Guan & Frenkel, 2019). Pues existen otros factores de medición que ayudan a identificar el riesgo y mientras este sea mayor por ende habrá una menor satisfacción laboral. Herrera y León (2018)

En cuanto a las dimensiones de la variable riesgo psicosocial tenemos a: Exigencias Psicológicas; es la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo necesario para ejecutar la actividad, pues a menor tiempo la exigencia será mayor, poca posibilidad de desarrollar la actividad, pueden presentar el caso también que sea opuesto en el sentido que las exigencias sean limitadas e incluso escasas (García-Alanís et al., 2021). el Trabajo Activo y Desarrollo; se centra en influenciar y promover el desarrollo del trabajo, respetando la autonomía de cada trabajador en la forma de realizar alguna de sus tareas, y respetar cuando el trabajo dificulte la aplicación de conocimiento y habilidades en el trabajador, además de adaptar nuestro horario a las necesidades domésticas o familiares (Bologa et al., 2016); el apoyo social, se centra en la forma de recibir ayuda cuando más se lo necesite de todo nuestro entorno laboral independientemente del cargo que se desempeñe, en consecuencia, si no existe apoyo social es un factor para presentar mayor estrés a priori la presencia de constantes enfermedades y con mucha más mortalidad (ISO 45001, 2020).

Finalmente la Doble Presencia; es aquella que considera la presencia en su mayoría de las mujeres en el trabajo, se da siempre junto a su presencia en dos ámbitos: doméstico y familiar, en síntesis, la doble presencia significa doble carga de trabajo que termina desequilibrando uno de los ámbitos ya que el pensamiento puede también estar en el quehacer familiar mientras se desarrolla las labores (Lideramujer, 2019).

Seguidamente en relación a las dimensiones del desempeño laboral tenemos a la Calidad de Servicio; en un sentido general, medir la calidad del servicio depende completamente del contexto. Vlad & Cioca, (2016) indican que el servicio no es más que el tiempo y el lugar donde una organización busca mantener contacto con el usuario usando los diferentes medios de comunicación. Seguidamente en relación a la productividad laboral pues esta depende de algunos factores principales tales como el ahorro y la inversión en nuevas tecnologías y personal (Kumar et al., 2021). El factor humano es factor principal para lograr una buena productividad, Quiroga (2014), recomienda que cuando una empresa busca en sus servidores el desarrollo de un trabajo estándares elevados y además aumentar de manera considerable la producción es sumamente importante gestionar los recursos con los que se cuenta en la institución y para ello requiere que estos empleados se mantengan inteligentemente y emocionalmente bien, pues estas características influyen considerablemente en la institución, principalmente los temas de seguridad y salud laboral. Asimismo Saldaña (2017) menciona que la satisfacción laboral está influenciada por otro tipo de condiciones del trabajo, como las extralaborales o las personales. Toma de decisiones; dentro de este marco Rodríguez (2014), en relación a la toma de decisiones afirma que este es considerado como una continuidad de actividades de carácter organizacional que busca principalmente a través de los individuos o grupos desarrollar acciones con la finalidad de proponer soluciones a la problemática y/o hallazgos que impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque, tipo y diseño de investigación

El presente estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y es de tipo básica; pues según Hernandez et al., (2014), los investigadores utilizan este tipo de investigación cuantitativa para relacionar dos o más variables utilizando métodos de análisis matemáticos; en este para determinar la relación del Riesgo psicosocial y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado.

El proyecto contempló un diseño no experimental, transversal (correlacional); pues el diseño viene a ser la estrategia que se adoptará por parte del investigador para dar respuesta al problema identificado (Arias, 2006, p. 24), Se consideró no experimental porque según Arias & Covinos, (2021), en este diseño no hay provocaciones o experimentos, los individuos son estudiados en su contexto natural.

Se consideró transversal porque según el mismo autor citado anteriormente en este método se identifica porque se recolecta la información en un momento único. En la investigación se recolectará la información a los funcionarios públicos una sola vez en su contexto natural. También se considera hipotético deductivo porque a partir de una demostración de una hipótesis se logrará deducir la relación de variables y generalizamos la relación.

Y finalmente tiene alcance correlacional debido a que busca definir el comportamiento de las variables correlacionadas "(Arias & Covinos, 2021. p.71).

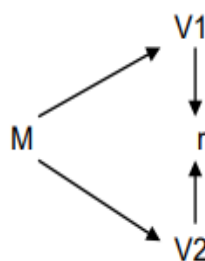
Dónde:

M= muestra

V1 = riesgo psicosocial

V2 = desempeño laboral

R = relación entre variables



### **3.2. Variables de estudio: definición conceptual y operacional**

#### **Variable 1: Riesgo Psicosocial**

**Definición conceptual:** Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño del trabajo y la organización y gestión del trabajo, y su contexto social y ambiental, que pueden tener el potencial de causar daño psicológico o físico. (Franklin & Gkiouleka, 2021)

**Definición operacional:** El riesgo psicosocial no es más la interacción entre el contenido del trabajo y la organización, pero esta puede resultar peligrosa para la salud de los empleados a través de sus percepciones y experiencia.

#### **Variable 2: Desempeño Laboral**

**Definición conceptual:** El desempeño laboral es una parte importante de la productividad y la seguridad en el lugar de trabajo (Fu et al., 2021)

**Definición operacional:** Por otro lado, podemos decir el desempeño laboral se relaciona con el desempeño de las personas en sus deberes laborales, en este caso de los funcionarios en la municipalidad en estudio.

### **3.3. Población, muestra y recolección de datos**

#### **a. Población.**

Según Arias (2006), este término, también conocido como población objetivo se refiere al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación; por lo tanto, para llevar a cabo la investigación se tuvo como población a los 120 funcionarios de una municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, de los cuales se pretende describir su punto de vista sobre las variables en estudio.

#### **b. Muestra y muestreo**

La muestra es una parte de la población a la cual se está estudiando (Hernández et. al. 2014). En este caso se la muestra estuvo conformado por un total de 105 funcionarios públicos que laboran en la municipalidad Distrital de

Alonso de Alvarado, por lo tanto, queda definido que el muestreo será de tipo intencional o de conveniencia que forma parte del muestreo no probabilístico. La muestra por conveniencia es simplemente todos los casos disponibles a los cuales tenemos acceso y/o la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra (Ñaupas et al., 2018). Se tomará a todos los funcionarios que laboran en las instalaciones de la entidad, como criterio de descarte de elementos se tiene a aquellos trabajadores que brindan servicios de trabajo de campo y es difícil tener acceso a ellos.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información datos

Las técnicas de recolección de datos según, Arias, (2006) son las diferentes formas de conseguir la información de la población objetivo o muestra (p.53). el proyecto contempla como técnica usar la encuesta, la cual pretende recopilar información del riesgo psicosocial y el desempeño laboral en una municipalidad distrital en San Martín.

Como instrumento se usará el cuestionario que, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 217), este no es más que un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. En el presente estudio, se usó el cuestionario de riesgo psicosocial que está conformado por 34 ítems y el cuestionario de desempeño laboral conformado por 28 ítems. (ver anexo 3 y 4)

También se tiene la validez de los instrumentos aplicados, para ello se validó empleando la técnica de la validación denominada juicio de expertos, se contó con la opinión de 3 expertos (ver anexo 9) en el tema de riesgo psicosocial y el desempeño laboral y validación de instrumentos de investigación. (Ver anexo 5 y 6)

*Tabla 1.*

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Condición
Experto N° 1	Dr. Edwin Octavio Cisneros González	Aplicable
Experto N° 2	Mg. Jackson E. Pérez Carpio	Aplicable
Experto N° 3	Mg. Dany Yudet Millones Liza	Aplicable

Finalmente tenemos la fiabilidad del instrumento, este fue aplicado a una población de características similares a población objetivo o muestra, pues aquí se trata de demostrar que los instrumentos miden y dan los mismos resultados, se usará como prueba de fiabilidad el Alfa de Cronbach, donde esta toma valores que van desde 0 (nula) a 1 (máxima). (ver anexo 3 y 4)

*Tabla 2.*

*Estadística de fiabilidad de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° elementos</b>
Riesgo psicosocial	0.831	34
Desempeño laboral	0.917	28

Interpretación: se observa que el Alfa de Cronbach de las variables es de alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación se realizó con los funcionarios en una municipalidad distrital Alonso de Alvarado, para ello se tuvo como procedimiento la elaboración de encuesta a través de un formulario digital, se compartirá a través de un link a cada uno de los funcionarios, estas acciones ayudaran a evitar el contacto con los funcionarios para así evitar contagios por la pandemia que agobia nuestro país. Asimismo se siguió las recomendaciones plasmadas por Gomez et al., (2010), donde menciona los pasos para hacer una tesis de posgrado, también algunos métodos de investigación online según Jose Arias, (2020) y finalmente como redactar una tesis según Supo, (2015) y el formato APA según D. Moreno & Carrillo, (2019), y según la Guía de Productos de Investigación, UCV (2020).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos se usó:

Técnicas estadísticas:

- Estadística descriptiva. Esta parte de la estadística permitió la presentación de resultados mediante las tablas de frecuencias con sus



respectivos gráficos (figuras) apoyados de software como SPSS (versión 26) y Microsoft Excel.

- Estadística inferencial: esta rama de la estadística se usó con el fin de determinar la normalidad de los datos, y esto a la vez ayudó a determinar el uso de estadística paramétrica o no paramétrica para luego hacer la contratación de la hipótesis mediante el análisis de correlación de Pearson o de la medida de correlación de Rho de Spearman respectivamente, finalmente esto ayudará a comprobar la relación existente entre las variables en estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con la investigación se buscó informar y describir cual es la relación del riesgo psicosocial con el desempeño laboral, para ello se consideró como aspectos éticos el principio beneficencia, pues se busca el bien para los funcionarios que han participado en la investigación, todo ello con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y lograr la máxima calidad de servicio hacia los ciudadanos, para ello se aplicó el principio de no maleficencia pues el investigador buscó los menores riesgos posibles para los sujetos de experimentación, no sin antes obtener el consentimiento de cada participante y finalmente los principios de autonomía y justicia, pues se recopiló información de diferentes autores respetando su punto de vista y reconociendo su aporte a través de las citas, asimismo para este proyecto se recolectará la información de manera anónima con el fin de evitar los señalamientos sobre los puntos de vista.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

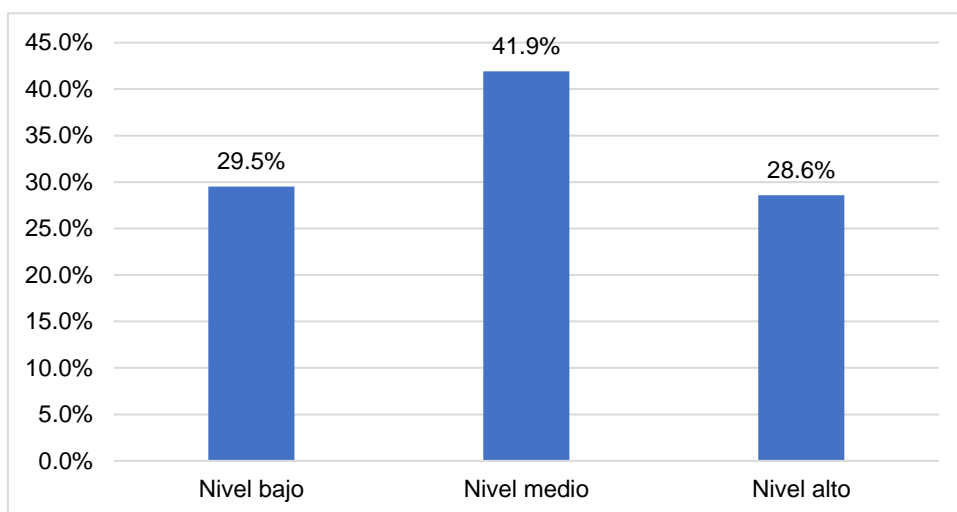


Figura 1. Niveles riesgo psicosocial

En la figura 1 con respecto a los resultados de la variable Riesgo psicosocial en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado San Martín, los resultados permiten afirmar que en un 29.5 % percibe el riesgo psicosocial a un nivel bajo, el 41.9 % afirmó que se está a un nivel medio y el 28.0 % que fue un nivel alto.

#### Dimensiones del riesgo psicosocial

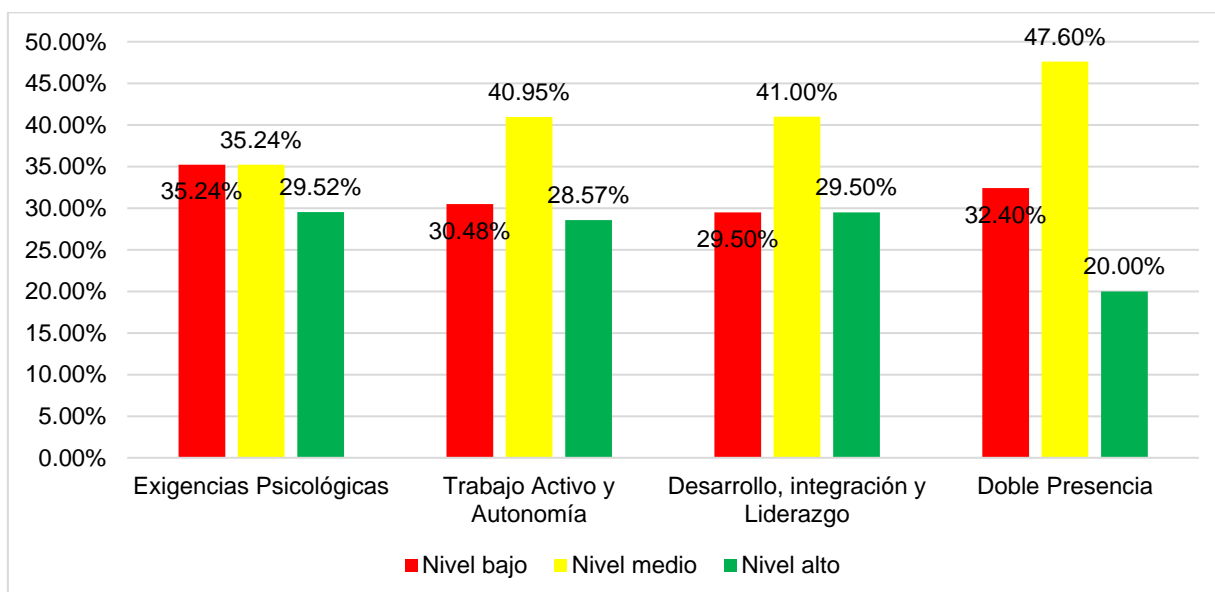
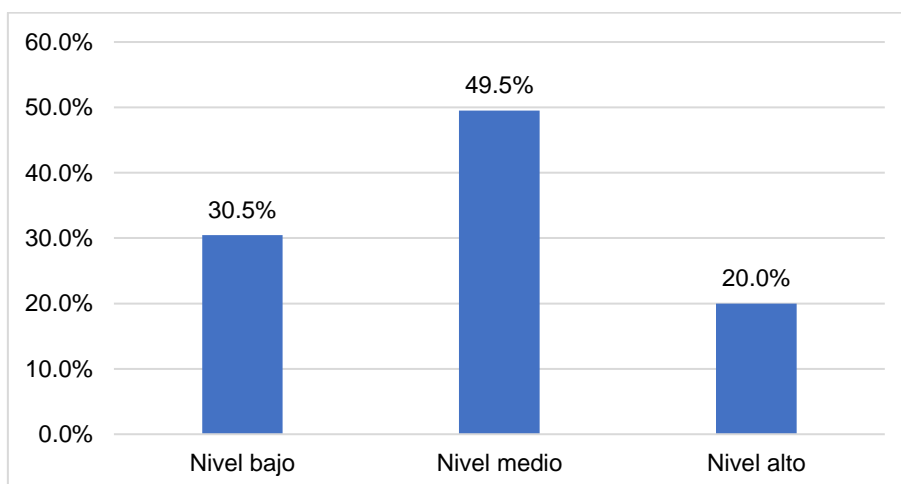


Figura 2. Análisis descriptivo de las dimensiones del riesgo psicosocial

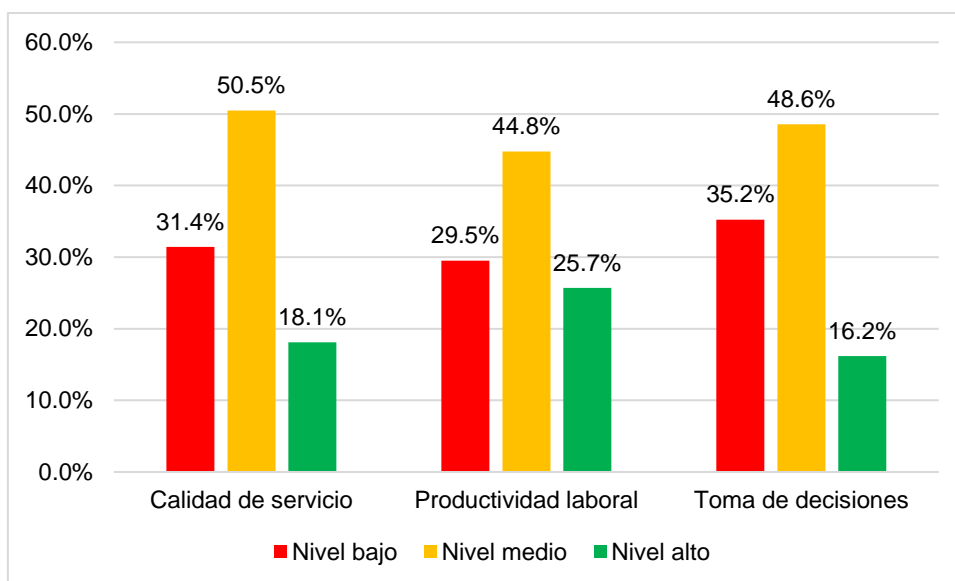
En la figura 2 con respecto al análisis descriptivo de las dimensiones de la variable riesgo psicosocial en la entidad en estudio, los resultados indican que en cuanto a las exigencias psicológicas el en total el 35.24 % de los funcionarios indica que las exigencias esta a un nivel bajo, también el 35.24 a un nivel medio y tan solo el 29.52 % afirma que esta aun nivel alto. En relación al trabajo activo y autonomía pues el 30.48 % de los funcionarios lo considera a un nivel bajo, el 40.95 % a un nivel medio y el 28.57 % lo percibe a un nivel alto, en cuanto al desarrollo, integración y liderazgo el 29.5 de los funcionarios lo considera a un nivel bajo, el 41 % a un nivel medio y el 29.5 a un nivel alto, finalmente en cuanto a la dimensión de doble presencia el 32.4 % indican que está a un nivel bajo, el 47.6 a un nivel medio y tan solo el 20 % indica que esta a un nivel alto.



*Figura 3. Niveles de desempeño laboral*

En la figura 3 con respecto a los resultados de la variable desempeño laboral, los funcionarios afirman que en un 30.5 % el desempeño laboral está a un nivel bajo, el 49.5 % afirmó que se está desempeñando a un nivel medio y el 20.0 % que fue un nivel alto.

## Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable desempeño laboral



*Figura 4.* Niveles de las dimensiones de desempeño laboral

En la figura 4 con respecto a los resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral en la municipalidad en estudio, los resultados indican que el 31.4% de los encuestados dicen que la calidad de servicio es baja, el 50.5% afirma que está a un nivel medio y un 18.1% señalan que está a un nivel alto. De igual manera en cuanto a la productividad laboral los resultados indican que el 29.5% está a un nivel bajo, el 44.8% afirman que está a un nivel medio y un 25.7% señalan que está a un nivel alto. Finalmente, los resultados indican que en cuanto a la toma de decisiones el 35.2% de los encuestados manifiestan que está a un nivel bajo, el 48.6% dicen que está a un nivel medio y un 16.2% señalan que está a un nivel alto.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1 Pruebas de normalidad.

Para realizar la prueba de normalidad y verificar si los datos tienen un comportamiento o distribución normal tenemos los tests de Shapiro – Wilk y Kolmogorov – Smirnov, en este caso se ha usado Kolmogorov – Smirnov puesto que se han recolectado más de 50 datos.

Shapiro - Wilk	Kolmogorov – Smirnov
n<=50	n>50

Tabla 3.

#### *Resultados de pruebas de Normalidad*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo psicosocial	,117	105	,001
Desempeño laboral	,148	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como  $p=0.000 < 0,05$ , los datos no son normales, se usará la estadística no paramétrica Rho de Spearman.

### 3.2.1. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

Hi: El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021

Tabla 4.

*Correlación del riesgos psicosociales y desempeño laboral*

			Riesgo psicosocial	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

Como se puede apreciar en la tabla 4 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,581 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,581$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación medianamente positiva entre las variables: por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

#### Hipótesis específicas

HE1: El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021.

Tabla 5.

*Correlación del riesgo psicosocial y la calidad de servicio*

			Riesgo psicosocial	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

En la tabla 5 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,504 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,504$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación positiva mediana entre el riesgo psicosocial y la calidad del servicio, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

HE2: El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la productividad laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021

*Tabla 6.*

Correlación del riesgo psicosocial y la productividad laboral

			Riesgo psicosocial	Productividad laboral
Rho de Spearman	Riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

En la tabla 6 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,552 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,552$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación positiva mediana entre el riesgo psicosocial y la productividad laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

HE3: El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la toma de decisiones laborales en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021.

Tabla 7.

Correlación del riesgo psicosocial y la toma de decisiones

			Riesgo psicosocial	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

En la tabla 7 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,541 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,541$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación positiva mediana entre el riesgo psicosocial y la toma de decisiones, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.



## V. DISCUSIONES

Dentro de este marco la investigación ha buscado es realizar un análisis correlacional del riesgo psicosocial con el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, donde la estadística inferencial determinó que efectivamente una relación considerable ( $\rho=0,581$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) entre las variables. A partir de ello podemos contrastar estos resultados con Wischitzki et al., (2020) donde afirma que los docentes se enfrentan a diversas demandas laborales, siendo los aspectos psicosociales fundamentales por la naturaleza de la ocupación, por lo tanto los funcionarios de la entidad también se enfrentan a ciertas exigencias laborales, pues este sería un aspecto al que se exponen por la naturaleza del trabajo y servicio que brindan, respecto a los resultados de la variable Riesgo psicosocial en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado San Martín, los resultados descriptivos permiten afirmar que en el 29.5 % de los funcionarios percibe el riesgo psicosocial a un nivel bajo, el 41.9 % afirmó que se está a un nivel medio y el 28.0 % que fue un nivel alto, en tal sentido según (Shin et al., 2020) los riesgos psicosociales tienen muchos factores a tener en cuenta tal como los contenidos del trabajo, la Sobrecarga de trabajo y lugar de trabajo, también el control del trabajo que se refiere a la medida en que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su función laboral, también influye el horario de trabajo el medio ambiente y equipamiento y finalmente juega un rol muy importante el papel en la organización y capacitación.

Es por ello que también se realizó un análisis descriptivo del riesgo para ver el comportamiento de sus dimensiones, estos resultados indican que en cuanto a las exigencias psicológicas el en total el 35.24 % de los funcionarios indica que las exigencias están a un nivel bajo, también el 35.24 a un nivel medio y tan solo el 29.52 % afirma que esta aun nivel alto. En relación al trabajo activo y autonomía pues el 30.48 % de los funcionarios lo considera a un nivel bajo, el 40.95 % a un nivel medio y el 28.57 % lo percibe a un nivel alto, en cuanto al desarrollo, integración y liderazgo el 29.5 de los funcionarios lo considera a un nivel bajo, el 41 % a un nivel medio y el 29.5 a un nivel alto, finalmente en cuanto a la dimensión de doble presencia el 32.4 % indican que está a un nivel bajo, el 47.6 a un nivel medio y tan solo el 20 % indica que está a un nivel alto. Dentro

de este marco Marcilla & Ugarte, (2020), menciona que los factores más afectados son las Exigencias Psicológicas, pues esto conlleva a que los trabajadores no puedan mantener por largo tiempo la concentración de trabajo.

Seguidamente en relación a la hipótesis específica 1 donde se buscó evaluar la relación del riesgo con respecto a la calidad de servicio, el análisis estadístico inferencial permitió demostrar que existe una considerable correlación ( $\rho=0,504$  y  $p=0,000 < 0,05$ ), por lo tanto, podemos afirmar que medianamente la calidad de servicio se ve influenciado por el riesgo psicosocial, tal es así que Vlad & Cioca, (2016) indican que el servicio no es más que el tiempo espacio donde la empresa busca mantener una relación con el cliente usando los diferentes medios de comunicación, pues para brindar un buen servicio al cliente se tiene que hacer un esfuerzo adicional con el fin de asegurarse de que un cliente esté satisfecho con el servicio ofrecido por parte de la institución. También implica brindar un servicio a un cliente de manera oportuna y agradable. Para brindar un excelente servicio al cliente, se necesitan excelentes habilidades de comunicación y resolución de problemas. También Choi & Kim, (2021) que el estrés laboral afecta la calidad de servicio, independientemente del turno de trabajo.

Por ello se realizó el análisis descriptivo de la calidad de servicio por parte de los funcionarios de la municipalidad donde los resultados indican que el 31.4% de los encuestados dicen que la calidad de servicio está a un nivel bajo, el 50.5% afirma que está a un nivel medio y un 18.1% señalan que está a un nivel alto. Hoy, gracias a la globalización y los avances tecnológicos, existen numerosas oportunidades que las empresas de todo el mundo pueden explorar. Sin embargo, el entorno empresarial en el mundo moderno tiene sus desafíos tal como menciona Fernandez et al., (2020) quien identificó que las relaciones interpersonales y los sentimientos emocionales como los principales factores que conducen a este tipo de riesgos, pues las empresas buscan continuamente formas de brindar una mejor atención al cliente. Si bien el servicio al cliente juega un papel fundamental para ayudar a las empresas a lograr estos objetivos, el cliente se ha vuelto más exigente, por lo que es importante implementar estrategias que aseguren que se satisfagan las necesidades, es allí donde la alta dirección debe diseñar estrategias que contribuyan a fortalecer sus

conocimientos de sus servidores. Seguidamente Olinda & Mori, (2020), menciona que el fortalecimiento en conocimientos por parte del empleador hacia sus empleados ayuda a mejorar la calidad de servicio.

Ahora bien, con lo que respecta a la hipótesis específica 2 donde se buscó evaluar la relación del riesgo con la productividad laboral pues luego de hacer el análisis estadístico inferencial se determinó que existe correlación positiva mediana ( $\rho=0,552$  y  $p=0,000 < 0,05$ ), es aquí donde podemos rescatar lo que menciona Ryu et al., (2020) que la intención de rotación de personal es significativamente recomendable con fines de mejorar el trabajo emocional dentro de una empresa. También Pakamuros et al., (2021) informa que los funcionarios tienen capacidad suficiente para lograr un buen desempeño laboral, sin embargo, es preferible que los encargados de dirigir la institución realicen evaluaciones periódicas de estos, con el fin de fortalecer sus conocimientos y consecuencia de ello puedan ofrecer buenas prácticas laborales que ayuden a dar cumplimiento a los objetivos trazados.

Dentro de este marco también se realizó un análisis descriptivo de la productividad laboral actual en los funcionarios lo cual los resultados indican que el 29.5% percibe que este está a un nivel bajo, el 44.8% afirman que está a un nivel medio y un 25.7% señalan que está a un nivel alto, pues estas cifras permiten describir la realidad problemática existente, pues si analizamos las cantidades sería un total de 74.3% de los funcionarios que indican que no es bueno la productividad laboral en la institución. A raíz de este indicador Quiroga (2014), recomienda que si una empresa busca que sus servidores desarrollen un trabajo a niveles muy altos y además aumentar de manera considerable la producción es sumamente importante gestionar los recursos con los que se cuenta en la institución y para ello requiere que estos empleados se mantengan inteligentemente y emocionalmente bien, pues estas características influyen considerablemente en la institución, tal es así que Golinko et al., (2020) menciona que el estrés laboral afecta el sistema cardiovascular, esto principalmente por temas de seguridad y salud laboral, asimismo recomienda que debe buscarse la motivación del personal con el fin de realizar las cosas de la mejor manera, de lo contrario difícilmente se puede mejorar la productividad del personal.

De esta manera, con lo relacionado a la hipótesis específica 3 donde se buscó evaluar la relación del riesgo psicosocial en la toma de decisiones, luego de realizar el análisis estadístico inferencial las cifras indican que existe correlación positiva mediana ( $\rho=0,541$  y  $p=0,000 < 0,05$ ), pues la toma de decisiones es una forma que los funcionarios ejecutan una acción de decisión cuando es demandada, dentro de este marco Rodríguez (2014), en relación a la toma de decisiones afirma que este es considerado como una continuidad de actividades de carácter organizacional que busca principalmente a través de los individuos o grupos desarrollar acciones con la finalidad de proponer soluciones a la problemática y/o hallazgos que impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales. En relación a la problemática expuesta líneas atrás se realizó un análisis descriptivo de la toma de decisiones pues los resultados indican que en el 35.2% de los encuestados manifiestan que está a un nivel bajo, el 48.6% dicen que está a un nivel medio y un 16.2% señalan que está a un nivel alto. Este es un indicador que en la entidad los funcionarios en su mayoría no tienen la capacidad de toma de decisiones, pues esta dimensión es de suma importancia para todo tipo de empresas e instituciones tanto grandes como pequeñas, es fundamental para el éxito de una empresa. Dentro de este contexto Ryu et al., (2020), menciona que la rotación de personal resulta muy eficiente para la toma de decisiones, pues estas nacen de la necesidad de resolver un problema o de la necesidad de una oportunidad potencial. Para ello se debe recopilar la cantidad adecuada de información y aportes de las partes interesadas clave es esencial para tomar decisiones informadas.

Finalmente se evaluó de manera descriptiva la variable desempeño laboral donde los resultados afirman que en un 30.5 % el desempeño laboral está a un nivel bajo, el 49.5 % afirmó que se está desempeñando a un nivel medio y el 20.0 % que fue un nivel alto. Dentro de este orden de ideas Torres & Zegarra, (2015) afirman que a mejor clima laboral existirá mejor desempeño laboral, asimismo también rescatar lo mencionado por Senerat et al., (2021), pues cree que el conocimiento en la actualidad se considera un factor clave en las organizaciones, pues le da más valor a los servicios. y también Bautista et al., (2020) afirma que el desempeño laboral se compone en un sistema orientado al desarrollo de la efectividad y éxito de las empresas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se logró realizar un análisis correlacional del riesgo psicosocial con el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, donde la estadística inferencial determinó que efectivamente existe una relación considerable ( $\rho=0,581$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) entre las variables. También los resultados descriptivos permiten afirmar que en el 41.9 % de los funcionarios percibe el riesgo psicosocial a un nivel medio.
- 6.2. Se determinó la relación del riesgo con respecto a la calidad de servicio, el análisis estadístico inferencial permitió demostrar que existe una considerable correlación ( $\rho=0,504$  y  $p=0,000 < 0,05$ ), por lo tanto, podemos afirmar que medianamente la calidad de servicio se ve influenciado por el riesgo psicosocial, el análisis descriptivo indica que el 31.4% de los encuestados consideran que la calidad de servicio está a un nivel bajo, el 50.5% afirma que está a un nivel medio
- 6.3. Se determinó la relación del riesgo con la productividad laboral pues luego de hacer el análisis estadístico inferencial se determinó que existe correlación positiva mediana ( $\rho=0,552$  y  $p=0,000 < 0,05$ ), el análisis descriptivo indica que sería un total de 74.3% de los funcionarios que afirman que no es bueno la productividad laboral en la institución
- 6.4. Se determinó la relación del riesgo psicosocial en la toma de decisiones, luego de realizar el análisis estadístico inferencial las cifras indican que existe correlación positiva mediana ( $\rho=0,541$  y  $p=0,000 < 0,05$ ), pues la toma de decisiones es una forma que los funcionarios ejecutan una acción de decisión cuando es demandada, el análisis descriptivo indica que en un total del 83.8% no tienen la capacidad de toma de decisiones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A la entidad realizar una evaluación de los riesgos a los que están expuestos los funcionarios no solamente a nivel psicosocial, pues existen otros factores que probablemente estén afectando el desempeño laboral de la mayoría de servidores.

Segunda: Implementar con medios tecnológicos y personal con capacidades de atención al ciudadano para brindar un servicio de atención de manera oportuna y agradable sin demoras en los trámites y solicitudes por parte de la población con la finalidad de mejorar la productividad en la institución.

Tercera: Al área de recursos humanos disponer de la rotación de personal con fines de mejorar el trabajo emocional dentro de una empresa, respetando la capacidad y el perfil de cada puesto pues esto ayudará a ofrecer buenas prácticas laborales.

Cuarta: Fortalecer a los servidores mediante capacitación constante sobre el rol que cumplen cada uno de ellos con la finalidad de brindarles seguridad y respaldo por parte de la institución para fortalecer la toma de decisiones de los trabajadores.

## REFERENCIAS.

- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didactica y Educación*, VI, 45–62. <http://victoryepes.blogs.upv.es/files/2012/10/Yepes-et-al-2009.pdf>
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación Introducción a la Investigación Científica. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias\\_G.\\_Arias\\_El\\_Proyecto\\_de\\_Investigacion\\_5ta.\\_Edicion-.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigacion_5ta._Edicion-.pdf)
- Arias, Jose. (2020). *Libro Métodos de Investigación Online. Herramientas digitales para recolectar datos*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales\\_MetodosDeInvestigacionOnline\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf)
- Arias, José, & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera Ed, Issue June). Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N<sup>a</sup> N<sup>o</sup> 2021-05553. [www.tesisconjosearias.com](http://www.tesisconjosearias.com)
- Baç, N., & Ekmekçi, I. (2021). Psychosocial risk assessment using COPSOQ II questionnaire - A case study with maintenance workers in a metal plant in Istanbul Turkey Nottingham. *Heliyon*, 7(4), e06777. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06777>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- Bologa, O., Breaz, R. E., Racz, S. G., & Crenganiș, M. (2016). Using the Analytic Hierarchy Process (AHP) in Evaluating the Decision of Moving to a Manufacturing Process Based Upon Continuous 5 Axes CNC Machine-tools. *Procedia Computer Science*, 91(Itqm), 683–689.

<https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.07.171>

Chamané, C. (2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>

Chirico, F., Heponiemi, T., Pavlova, M., Zaffina, S., & Magnavita, N. (2019). Psychosocial risk prevention in a global occupational health perspective. A descriptive analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16*(14). <https://doi.org/10.3390/ijerph16142470>

Choi, B. K. (2020). Developing a Job Exposure Matrix of Work Organization Hazards in the United States: A Review on Methodological Issues and Research Protocol. *Safety and Health at Work*, *11*(4), 397–404. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.05.007>

Choi, D.-S., & Kim, S.-H. (2021). Factors Affecting Occupational Health of Shift Nurses: Focusing on Job Stress, Health Promotion Behavior, Resilience, and Sleep Disturbance. *Safety and Health at Work*, *xxxx*. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.09.001>

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales de Lima Metropolitana*. [http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/boletin.html](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/boletin.html)

De Sio, S., Cedrone, F., Trovato Battagliola, E., Buomprisco, G., Perri, R., Greco, E., & Mucci, N. (2018). The Perception of Psychosocial Risks and Work-Related Stress in Relation to Job Insecurity and Gender Differences: A Cross-Sectional Study. *BioMed Research International*, *2018*. <https://doi.org/10.1155/2018/7649085>

Espinoza, D., Katheryne, S., Alva, C., Alicia, F., Rodríguez, C., Alicia, F., & Alva, C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, *14*(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Fernandes, A., Figueiredo, M., Ribeiro, J., Neves, J., & Vicente, H. (2020). Psychosocial Risks Assessment in Cryopreservation Laboratories. *Safety*



*and Health at Work*, 11(4), 431–442.  
<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.07.003>

Franklin, P., & Gkiouleka, A. (2021). A scoping review of psychosocial risks to health workers during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 120.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18052453>

Fu, N., Flood, P. C., Rousseau, D. M., & Morris, T. (2021). Resolving the individual helping and objective job performance dilemma: The moderating effect of team reflexivity. *Journal of Business Research*, 129(February), 236–243. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.058>

García-Alanís, M., Toapanta-Yanchapaxi, L., Vilatobá, M., Cruz-Martínez, R., Contreras, A. G., López-Yáñez, S., Flores-García, N., Marqués-Guillén, E., & García-Juárez, I. (2021). Psychosocial evaluation for liver transplantation: A brief guide for gastroenterologists. *Revista de Gastroenterología de México (English Edition)*, 86(2), 172–187.  
<https://doi.org/10.1016/j.rgmxen.2020.12.001>

Golinko, V., Chebryachko, S., Deryugin, O., Tretyak, O., & Dusmatova, O. (2020). Assessment of the Risks of Occupational Diseases of the Passenger Bus Drivers. *Safety and Health at Work*, 11(4), 543–549.  
<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.07.005>

Gomez, M., Deslauriers, J.-P., & Alzate, M. (2010). *Investigación, escritura y publicación*.

González-Garcés, D., & Morales-Urrutia, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79–93.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>

Guan, X., & Frenkel, S. (2019). How perceptions of training impact employee performance: Evidence from two Chinese manufacturing firms. *Personnel Review*, 48(1), 163–183. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2017-0141>

Hernan, W. (2018). *Notificaciones de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales de Lima Metropolitana*

*correspondiente al periodo enero–marzo 2018. 2018, 1–22.*

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera Macedo, C., & León Enriquez, D. F. (2018). Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. Arequipa, 2017. [Universidad Católica San Pablo]. In *Universidad Católica San Pablo* (Vol. 0, Issue 0). <https://docplayer.es/119948261-Facultad-de-ciencias-economico-empresariales-y-humanas-escuela-profesional-de-administracion-de-negocios.html>
- ISO 45001. (2020). *Riesgos psicosociales y estilo de liderazgo en las organizaciones*. <https://www.nueva-iso-45001.com/2020/03/riesgos-psicosociales-y-estilo-de-liderazgo-en-las-organizaciones/>
- Kiazad, K., Kraimer, M., & Seibert, S. (2019). More than grateful: How employee embeddedness explains the link between psychological contract fulfillment and employee extra-role behavior. *Human Relations*, 8(1315–1340.), 137–138. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0018726718806352>
- Kumar, S. B., Fonseca, K., Verma, A., & Kumar, R. R. (2021). Assessment of the occupational stress among nuclear medicine technical professionals in India. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 11(April), 100786. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2021.100786>
- Leka, S., & Jain, A. (2018). *World Health Organization, Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: an Overview*.
- Lideramujer. (2019). *Doble Presencia , un riesgo psicosocial feminizado*. <https://www.lideramujer.cl/2019/10/07/doble-presencia-un-riesgo-psicosocial-feminizado/>
- Marcilla, R., & Ugarte, M. (2020). *Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel terciario de Lima-Perú*. 77(4), 240–248. <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v77.n4.25122>

- Moreno, D., & Carrillo, J. (2019). Normas APA 7.a edición Guía de citación y referenciado. In *Universidad Central*.
- Moreno, M., Fernández, M., Feijoo, M., Llorens, C., & Navarro, A. (2021). Health outcomes and psychosocial risk exposures among healthcare workers during the first wave of the COVID-19 outbreak. *Safety Science*, 105499. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105499>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- OIT. (2016). Workplace Stress: a collective challenge. In *WORKPLACE STRESS: A collective challenge WORLD* (Issue April 2016). [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS\\_466547/lang--en/index.htm%0Ahttp://www.ilo.org/africa/media-centre/news/WCMS\\_477712/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm%0Ahttp://www.ilo.org/africa/media-centre/news/WCMS_477712/lang--en/index.htm)
- Olinda, K., & Mori, C. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 684–703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Pakamuros, R., Lluncor, M., Cacho, A., & Zegarra, W. (2021). *El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas*. <https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Pang, K., & Lu, C. S. (2018). Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: An empirical study of container shipping companies in Taiwan. *Maritime Business Review*, 3(1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/MABR-03-2018-0007>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

- Ryu, H. Y., Hyun, D. S., Jeung, D. Y., Kim, C. S., & Chang, S. J. (2020). Organizational Climate Effects on the Relationship Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters. *Safety and Health at Work*, 11(4), 479–484. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.08.007>
- Saldaña, F. (2017). *Actores psicosociales y la satisfacción de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P (Seccionales del Oriente de Caldas)* [Universidad de Manizales]. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/2581>
- Senerat, A. M., Pope, Z., Rydell, S., Mullan, A., Roger, V., & Pereira, M. A. (2021). Psychosocial and Behavioral Outcomes and Transmission Prevention Behaviors: Working during COVID-19. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*. <https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2021.08.014>
- Shin, M. G., Kim, Y. K., Kim, S. Y., & Kang, D. M. (2020). Relationship Between Job Training and Subjective Well-being In Accordance With Work Creativity, Task Variety, and Occupation. *Safety and Health at Work*, 11(4), 466–478. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.08.006>
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis. Tu proyecto de investigación en un solo día*.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5–14. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)
- Universidad Cesar Vallejo. (2020). *Guía de Productos de Investigación*. <https://www.ucv.edu.pe/posgrado/acerca-de-posgrado/>
- Vlad, D., & Cioca, L. (2016). Research Regarding the Influence of Raw Material and Knitted Fabric Geometry on the Tensile Strength and Breaking Elongation. *Procedia Technology*, 22(October 2015), 60–67. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2016.01.010>
- Wayoi, D. S., Margana, M., Prasojo, L. D., & Habibi, A. (2021). Dataset on Islamic

school teachers' organizational commitment as factors affecting job satisfaction and job performance. *Data in Brief*, 37, 107181. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2021.107181>

Wischlitzki, E., Amler, N., Hiller, J., & Drexler, H. (2020). Psychosocial Risk Management in the Teaching Profession: A Systematic Review. *Safety and Health at Work*, 11(4), 385–396. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.09.007>

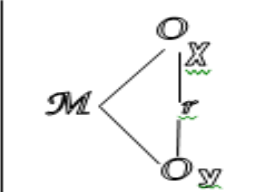
Wollesen, B., Gräf, J., Schumacher, N., Meyer, G., Wanstrath, M., Feldhaus, C., Luedtke, K., & Mattes, K. (2020). Influences of Neck and/or Wrist Pain on Hand Grip Strength of Industrial Quality Proofing Workers. *Safety and Health at Work*, 11(4), 458–465. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.008>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre el riesgo Psicosocial y el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021</p>	<p><b>GENERAL</b> El riesgo psicosocial se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021.</p>	<p><b>V.1.</b> <b>VARIABLE "X" : Riesgo Psicosocial</b></p> <p>DIMENSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exigencias Psicológicas</li> <li>2. Trabajo Activo y Desarrollo</li> <li>3. Apoyo Social y Calidad de Liderazgo</li> <li>4. Doble Presencia</li> </ol>	<p><b>El método aplicativo</b> El presente estudio será descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p>	<p><b>Población:</b> La población estará conformada por trabajadores y/o funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo conformado por un total de 105 funcionarios públicos que laboran en la municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado.</p>
<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.- ¿Qué relación existe entre el riesgo Psicosocial y la calidad de servicio de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021?</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre el riesgo Psicosocial y la productividad laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.- Determinar la relación que existe entre el riesgo psicosocial y la calidad de servicio de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021</p> <p>2.- Determinar la relación que existe entre el riesgo psicosocial y la productividad laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>H1.- El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021.</p> <p>H2.- El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la productividad laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021.</p>	<p>INDICADORES:</p> <p>Integridad y valores éticos Competencia Desarrollo de habilidades Desarrollo de respuestas Control sobre los tiempos Controles sobre el acceso Apropiada Oportuna Actualizada Apoyo mutuo Trato laboral Reconocimientos Problemas familiares Actividades cotidianas del hogar</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN:</p>	 <p>Donde "M" es la muestra donde se realiza el estudio, es decir los trabajadores de las áreas involucradas de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, los subíndices "x, y," en cada "O" nos indican las observaciones obtenidas en cada de dos variables distintas, y finalmente la "r" hace mención a la posible relación existentes entre variables estudiadas: Variable "X": Riesgo psicosocial "Y": Desempeño laboral.</p> <p><b>*Instrumentos:</b> 1. Encuestas para la variable independiente: "RIESGO PSICOSOCIAL"</p>	

<p>3.- ¿Qué relación existe entre el riesgo Psicosocial y la toma de decisiones laborales de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021?</p>	<p>3.- Determinar la relación que existe entre el riesgo psicosocial y la toma de decisiones laborales de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021</p>	<p>H3.- El riesgo psicosocial se relaciona significativamente con la toma de decisiones laborales de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021.</p>	<p>Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)</p> <p><b>V. 2.</b> <b>VARIABLE "Y":</b> <b>Desempeño laboral</b></p> <p>DIMENSIONES: Calidad de servicio Productividad laboral Toma de decisiones</p> <p>INDICADORES: Comunicativo Empatía Coherencia Proactivo Trabajo bajo presión Niveles de eficiencia Trabajo en equipo Programación de actividades Solución de problemas</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)</p>	<p>2. Encuestas para la variable dependiente: "Desempeño laboral."</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--



## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Riesgo psicosocial	Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño del trabajo y la organización y gestión del trabajo, y su contexto social y ambiental, que pueden tener el potencial de causar daño psicológico o físico. (Franklin & Gkiouleka, 2021)	El riesgo psicosocial no es más la interacción entre el contenido del trabajo y la organización, pero esta puede resultar peligrosa para la salud de los empleados a través de sus percepciones y experiencia.	Exigencias Psicológicas	Integridad y valores éticos Competencia Desarrollo de habilidades Desarrollo de respuestas Control sobre los tiempos	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Trabajo Activo y Desarrollo	Controles sobre el acceso Apropiada Oportuna Actualizada	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Apoyo mutuo Trato laboral Reconocimientos	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Doble Presencia	Problemas familiares Actividades cotidianas del hogar	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
Desempeño laboral	El desempeño laboral es una parte importante de la productividad y la seguridad en el lugar de trabajo (Fu et al., 2021)	Por otro lado, podemos decir el desempeño laboral se relaciona con el desempeño de las personas en sus deberes laborales, en este caso de los funcionarios en la municipalidad en estudio.	Calidad de Servicio	Comunicativo Empatía Coherencia Proactivo	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Productividad laboral	Trabajo bajo presión Niveles de eficiencia Trabajo en equipo	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Toma de decisiones	Programación de actividades Solución de problemas	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)

Anexo 3. Cuestionario riesgo psicosocial

**RIESGO PSICOSOCIAL**

**Investigación:** Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado San Martín, 2021

Tesista: Chura Sánchez, Harold Eder

1: NUNCA
2: CASI NUNCA
3: A VECES
4: CASI SIEMPRE
5. SIEMPRE

Nº	DIMENSIONES / ítems	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Exigencias Psicológicas</b>					
1	¿En su puesto de trabajo Ud. tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
3	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
4	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo y tenerlo al día?					
5	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
6	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
7	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
8	¿En su trabajo existen momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
9	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
10	¿Su trabajo requiere mucha concentración y de exactitud?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo Activo y Autonomía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
12	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
13	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
14	¿Tiene autoridad para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
15	¿Tiene potestad para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
16	¿Tiene autoridad para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					

17	¿Tiene autoridad para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
18	¿Puede decidir cuándo hace un descanso o pausa para algún refrigerio o similares?					
19	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo, integración y Liderazgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas en otras áreas)?					
21	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida todos los días?					
22	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas cada día?					
23	¿Su centro de trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
24	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
25	¿Siente que la institución tiene una gran importancia para usted?					
26	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
27	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
28	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN 4: Doble Presencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	¿En la institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
30	Su superior directo o jefe inmediato, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
31	¿Con qué frecuencia sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
32	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros de trabajo?					
33	Cuando esta en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
34	¿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.)					

Anexo 4. Cuestionario desempeño laboral

**DESEMPEÑO LABORAL**

**Investigación:** Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital en de Alonso de Alvarado San Martín, 2021.

Tesista: Chura Sánchez, Harold Eder

1: NUNCA
2: CASI NUNCA
3: A VECES
4: CASI SIEMPRE
5. SIEMPRE

Nº	DIMENSIONES / ítems	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de Servicio</b>					
1	¿Llega puntualmente a su centro laboral?					
2	¿cumple con su horario de trabajo?					
3	¿tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
4	¿se siente preparado para desempeñar las tareas propias de su puesto?					
5	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades a nivel institucional?					
6	¿Propone actividades para mejorar el servicio a favor de la institución?					
7	¿Cuándo llega a su puesto de trabajo comienza a trabajar inmediatamente?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Su puesto de trabajo le permite tener iniciativa para realizar sus tareas?					
9	¿Tiene la capacidad para emprender sus actividades sin necesidad que le indiquen?					
10	¿Resuelve problemas relacionados con sus tareas que son de su responsabilidad?					
11	¿Pides ayuda a otros para realizar tu trabajo en caso la situación lo requiera?					
12	¿Puedes trabajar sin la necesidad de estar con otras personas?					
13	En el trabajo si existe un conflicto ¿posees actitud conciliadora?					
14	En los trabajos en equipos ¿tienes la iniciativa de cooperar?					
15	¿Consideras que tu trabajo es interesante y apropiado para tu crecimiento profesional?					
16	¿Crees que tus actividades o tareas son monótonas?					

17	Tu puesto de trabajo ¿te permite aplicar tus conocimientos que posees?					
18	¿Existe un grado de colaboración y entusiasmo con tus superiores?					
19	¿Ayudas al resto del personal a resolver sus problemas?					
20	¿Posees la capacidad de planear y organizar tu trabajo					
21	¿Podrías desempeñarte en puestos de mayor responsabilidad e importancia?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?					
23	¿Se siente capacitado para tomar una decisión en caso su puesto laboral lo necesite?					
24	¿Cuándo las cosas van mal en mi trabajo me toma un tiempo superarlas?					
25	¿No tengo temor a aceptar trabajos de alto riesgo?					
26	¿Me gusta tomar decisiones de forma rápida e instintiva?					
27	Me siento a gusto en situaciones en las que estoy bajo presión para tomar decisiones rápidas					
28	Me gusta tomarme mi tiempo en la mayoría de las decisiones					

## Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

### Escala: RIESGO PSICOSOCIAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	34

**Interpretación:** Según es estadístico alfa de Cronbach podemos decir que el instrumento si es confiable, puesto que tiene un valor de 0.831 y que este es mayo a 0.8 que es aceptable.

### Escala: DESEMPEÑO LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	28

**Interpretación:** Según es estadístico alfa de Cronbach podemos decir que el instrumento si es confiable, puesto que tiene un valor de 0.917 y que este es mayo a 0.8 que es aceptable.

## Anexo 6. Nivel de confiabilidad

Tabla 8.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.9 a 1	Alta confiabilidad

## Anexo 7. Resultados del análisis descriptivo

Tabla 9.

Niveles con respecto a la variable Riesgo psicosocial

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	31	29.5
Nivel medio	44	41.9
Nivel alto	30	28.6
Total	105	100.0

Tabla 10.

Dimensiones del riesgo psicosocial

	Exigencias Psicológicas		Trabajo Activo y Autonomía		Desarrollo, integración y Liderazgo		Doble Presencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	37	35.2%	32	30.5%	31	29.5%	34	32.4%
Nivel medio	37	35.2%	43	41.0%	43	41.0%	50	47.6%
Nivel alto	31	29.5%	30	28.6%	31	29.5%	21	20.0%
Total	105	100.0%	105	100.0%	105	100.0%	105	100.0%

*Tabla 11.*

Niveles con respecto a la variable desempeño laboral

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel bajo</b>	32	30.5
<b>Nivel medio</b>	52	49.5
<b>Nivel alto</b>	21	20.0
<b>Total</b>	105	100.0

*Tabla 12.*

Niveles con respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral

	<b>Calidad de servicio</b>	<b>Productividad laboral</b>	<b>Toma de decisiones</b>
<b>Nivel bajo</b>	31.4%	29.5%	35.2%
<b>Nivel medio</b>	50.5%	44.8%	48.6%
<b>Nivel alto</b>	18.1%	25.7%	16.2%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%



## Anexo 8. Carta de aceptación para ejecución de tesis



**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

Alonso de Alvarado, 15 de octubre de 2021

**Señor:** Chura Sánchez, Harold Eder

**ASUNTO:** Aceptación de aplicación de investigación

**Referencia:** Carta s/n “Solicitud para realización de investigación”

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para informarles que, a solicitud del Señor **Chura Sánchez, Harold Eder**, identificado con código 7002542479 alumno del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ha sido **ACEPTADO** por nuestra institución para ejecutar su investigación titulada **“Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad distrital Alonso de Alvarado en San Martín 2021”**, con la finalidad de contribuir a la investigación y que por supuesto ayudará a mejorar la toma de decisiones en nuestra institución.

Saludos cordiales,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALONSO  
DE ALVARADO  
  
-----  
Antonio Guerrero Cordova  
ALCALDE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b>	<b>RUC:</b> 20193184279
Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado	
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b>	
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
Antolín Guerrero Cordova	00952034

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín 2021.	
<b>Nombre del Programa Académico:</b>	
GESTIÓN PÚBLICA	
<b>Autor: Nombres y Apellidos:</b>	<b>DNI:</b>
Chura Sánchez, Harold Eder	44286038

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Alonso de Alvarado, 15 de febrero del 2022

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALONSO  
DE ALVARADO  
  
-----  
Antolín Guerrero Cordova  
ALCALDE

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 9. Validez de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RIESGO PSICOSOCIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Exigencias Psicológicas</b>								
1	¿En su puesto de trabajo Ud. tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	X		X		X		
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	X		X		X		
3	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
4	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo y temerlo al día?	X		X		X		
5	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	X		X		X		
6	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	X		X		X		
7	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	X		X		X		
8	¿En su trabajo existen momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	X		X		X		
9	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	X		X		X		
10	¿Su trabajo requiere mucha concentración y de exactitud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo Activo y Autonomía</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	X		X		X		
12	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	X		X		X		
13	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	X		X		X		
14	¿Tiene autoridad para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X		X		X		
15	¿Tiene potestad para decidir sobre el horario en el que trabaja?	X		X		X		
16	¿Tiene autoridad para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	X		X		X		
17	¿Tiene autoridad para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	X		X		X		
18	¿Puede decidir cuándo hace un descanso o pausa para algún refrigerio o similares?	X		X		X		
19	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo, Integración y Liderazgo</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas en otras áreas)?	X		X		X		
21	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida todos los días?	X		X		X		
22	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas cada día?	X		X		X		
23	¿Su centro de trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	X		X		X		
24	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	X		X		X		
25	¿Siente que la institución tiene una gran importancia para usted?	X		X		X		

26	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X		X		X	
27	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X	
28	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Doble Presencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	¿En la institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	X		X		X	
30	Su superior directo o jefe inmediato, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	X		X		X	
31	¿Con qué frecuencia sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	X		X		X	
32	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros de trabajo?	X		X		X	
33	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X	
34	¿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	

Adaptado de SUSESO ITSAS 21 versión completa

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de Servicio</b>							
1	¿Llega puntualmente a su centro laboral?	X		X		X		
2	¿Cumple con su horario de trabajo?	X		X		X		
3	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	X		X		X		
4	¿Se siente preparado para desempeñar las tareas propias de su puesto?	X		X		X		
5	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades a nivel institucional?	X		X		X		
6	¿Propone actividades para mejorar el servicio a favor de la institución?	X		X		X		
7	¿Cuándo llega a su puesto de trabajo comienza a trabajar inmediatamente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad laboral</b>	X		X		X		
8	¿Su puesto de trabajo le permite tener iniciativa para realizar sus tareas?	X		X		X		
9	¿Tiene la capacidad para emprender sus actividades sin necesidad que le indiquen?	X		X		X		
10	¿Resuelve problemas relacionados con sus tareas que son de su responsabilidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Pides ayuda a otros para realizar tu trabajo en caso la situación lo requiera?	X		X		X		
12	¿Puedes trabajar sin la necesidad de estar con otras personas?	X		X		X		
13	En el trabajo si existe un conflicto ¿posees actitud conciliadora?	X		X		X		
14	En los trabajos en equipos ¿tienes la iniciativa de cooperar?	X		X		X		
15	¿Consideras que tu trabajo es interesante y apropiado para tu crecimiento profesional?	X		X		X		

16	¿Crees que tus actividades o tareas son monótonas?	X		X		X	
17	Tu puesto de trabajo ¿te permite aplicar tus conocimientos?	X		X		X	
18	¿existe un grado de colaboración y entusiasmo con tus superiores?	X		X		X	
19	¿Ayudas al resto del personal a resolver sus problemas?	X		X		X	
20	¿Posees la capacidad de planear y organizar tu trabajo	X		X		X	
21	¿Podrías desempeñarte en puestos de mayor responsabilidad e importancia?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?	X		X		X	
23	¿Se siente capacitado para tomar una decisión en caso su puesto laboral lo necesite?	X		X		X	
24	¿Cuándo las cosas van mal en trabajo me toma un tiempo superarlas?	X		X		X	
25	¿No tengo temor a aceptar trabajos de alto riesgo?	X		X		X	
26	¿Me gusta tomar decisiones de forma rápida e instintiva?	X		X		X	
27	Me siento a gusto en situaciones en las que estoy bajo presión para tomar decisiones rápidas	X		X		X	
28	Me gusta tomarme mi tiempo en la mayoría de las decisiones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Edwin Octavio Cisneros González      DNI: 06506965

Especialidad del validador: Doctor en Administración

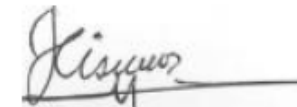
06 de Octubre de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RIESGO PSICOSOCIAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Exigencias Psicológicas</b>							
1	¿En su puesto de trabajo Ud. tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	X		X		X		
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	X		X		X		
3	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
4	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo y temerlo al día?	X		X		X		
5	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	X		X		X		
6	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	X		X		X		
7	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	X		X		X		
8	¿En su trabajo existen momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	X		X		X		
9	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	X		X		X		
10	¿Su trabajo requiere mucha concentración y de exactitud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo Activo y Autonomía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	X		X		X		
12	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	X		X		X		
13	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	X		X		X		
14	¿Tiene autoridad para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X		X		X		
15	¿Tiene potestad para decidir sobre el horario en el que trabaja?	X		X		X		
16	¿Tiene autoridad para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	X		X		X		
17	¿Tiene autoridad para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	X		X		X		
18	¿Puede decidir cuándo hace un descanso o pausa para algún refrigerio o similares?	X		X		X		
19	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo, Integración y Liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas en otras áreas)?	X		X		X		
21	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida todos los días?	X		X		X		
22	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas cada día?	X		X		X		
23	¿Su centro de trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	X		X		X		
24	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	X		X		X		
25	¿Siente que la institución tiene una gran importancia para usted?	X		X		X		

26	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
27	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X		
28	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Doble Presencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
29	¿En la institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	X		X		X		
30	Su superior directo o jefe inmediato, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	X		X		X		
31	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	X		X		X		
32	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	X		X		X		
33	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X		
34	¿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		

Adaptado de SUSESO ITSAS 21 versión completa

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de Servicio</b>							
1	¿Llega puntualmente a su centro laboral?	X		X		X		
2	¿Cumple con su horario de trabajo?	X		X		X		
3	¿tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?							Mejorar la redacción de la pregunta
4	¿se siente preparado para desempeñar las tareas propias de su puesto?	X		X		X		
5	¿Le agrada participar en la planificación de la actividades a nivel institucional?	X		X		X		
6	¿Propone actividades para mejorar el servicio a favor de la institución?	X		X		X		
7	¿Cuándo llega a su puesto de trabajo comienza a trabajar inmediatamente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Su puesto de trabajo le permite tener iniciativa para realizar sus tareas?	X		X		X		
9	¿Tiene la capacidad para emprender sus actividades sin necesidad que le indiquen?	X		X		X		
10	¿Resuelve problemas relacionados con sus tareas que son de su responsabilidad?	X		X		X		
11	¿Pides ayuda a otros para realizar tu trabajo en caso la situación lo requiera?	X		X		X		
12	¿Puedes trabajar sin la necesidad de estar con otras personas?	X		X		X		
13	En el trabajo si existe un conflicto ¿posees actitud conciliadora?	X		X		X		
14	En los trabajos en equipos ¿tienes la iniciativa de cooperar?	X		X		X		
15	¿Consideras que tu trabajo es interesante y apropiado para tu crecimiento profesional?	X		X		X		

16	¿crees que tus actividades o tareas son monótonas?	X		X		X		
17	Tu puesto de trabajo ¿te permite aplicar tus conocimientos que posees?							Mejorar la redacción de la pregunta
18	¿existe un grado de colaboración y entusiasmo con tus superiores?	X		X		X		
19	¿ayudas al resto del personal a resolver sus problemas?	X		X		X		
20	¿Posees la capacidad de planear y organizar tu trabajo	X		X		X		
21	¿Podrías desempeñarte en puestos de mayor responsabilidad e importancia?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?	X		X		X		
23	¿Se siente capacitado para tomar una decisión en caso su puesto laboral lo necesite?	X		X		X		
24	¿Cuándo las cosas van mal en trabajo me toma un tiempo superarlas?	X		X		X		
25	¿No tengo temor a aceptar trabajos de alto riesgo?	X		X		X		
26	¿Me gusta tomar decisiones de forma rápida e instintiva?	X		X		X		
27	Me siento a gusto en situaciones en las que estoy bajo presión para tomar decisiones rápidas	X		X		X		
28	Me gusta tomarme mi tiempo en la mayoría de las decisiones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jackson Edgardo Pérez Carpio      DNI: 41617649

Especialidad del validador: Ing. Químico especialista en Seguridad y Seguridad en el Trabajo y Docencia e Investigación Universitaria

05.de Octubre.del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RIESGO PSICOSOCIAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Exigencias Psicológicas</b>							
1	¿En su puesto de trabajo Ud. tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	X		X		X		
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	X		X		X		
3	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
4	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo y temerlo al día?	X		X		X		
5	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	X		X		X		
6	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	X		X		X		
7	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	X		X		X		
8	¿En su trabajo existen momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	X		X		X		
9	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	X		X		X		
10	¿Su trabajo requiere mucha concentración y de exactitud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo Activo y Autonomía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	X		X		X		
12	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	X		X		X		
13	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	X		X		X		
14	¿Tiene autoridad para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X		X		X		
15	¿Tiene potestad para decidir sobre el horario en el que trabaja?	X		X		X		
16	¿Tiene autoridad para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	X		X		X		
17	¿Tiene autoridad para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	X		X		X		
18	¿Puede decidir cuándo hace un descanso o pausa para algún refrigerio o similares?	X		X		X		
19	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo, Integración y Liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas en otras áreas)?	X		X		X		
21	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida todos los días?	X		X		X		
22	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas cada día?	X		X		X		
23	¿Su centro de trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	X		X		X		
24	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	X		X		X		
25	¿Siente que la institución tiene una gran importancia para usted?	X		X		X		

26	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X		X		X	
27	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X	
28	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Doble Presencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	¿En la institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	X		X		X	
30	Su superior directo o jefe inmediato, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	X		X		X	
31	¿Con qué frecuencia sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	X		X		X	
32	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros de trabajo?	X		X		X	
33	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X	
34	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar a un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	X		X		X	

Adaptado de SUSESO ITSAS 21 versión completa

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de Servicio</b>							
1	¿Llega puntualmente a su centro laboral?	X		X		X		
2	¿cumple con su horario de trabajo?	X		X		X		
3	¿tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	X		X		X		
4	¿se siente preparado para desempeñar las tareas propias de su puesto?	X		X		X		
5	¿Le agrada participar en la planificación de la actividades a nivel institucional?	X		X		X		
6	¿Propone actividades para mejorar el servicio a favor de la institución?	X		X		X		
7	¿Cuando llega a su puesto de trabajo comienza a trabajar inmediatamente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad laboral</b>	X		X		X		
8	¿Su puesto de trabajo le permite tener iniciativa para realizar sus tareas?	X		X		X		
9	¿Tiene la capacidad para emprender sus actividades sin necesidad que le indiquen?	X		X		X		
10	¿Resuelve problemas relacionados con sus tareas que son de su responsabilidad?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Pides ayuda a otros para realizar tu trabajo en caso la situación lo requiera?	X		X		X		
12	¿Puedes trabajar sin la necesidad de estar con otras personas?	X		X		X		
13	En el trabajo si existe un conflicto ¿posees actitud conciliadora?	X		X		X		
14	En los trabajos en equipos ¿tienes la iniciativa de cooperar?	X		X		X		
15	¿Consideras que tu trabajo es interesante y apropiado para tu crecimiento profesional?	X		X		X		

16	¿crees que tus actividades o tareas son monótonas?	X		X		X	
17	Tu puesto de trabajo ¿te permite aplicar tus conocimientos que posees?	X		X		X	
18	¿existe un grado de colaboración y entusiasmo con tus superiores?	X		X		X	
19	¿ayudas al resto del personal a resolver sus problemas?	X		X		X	
20	¿Posees la capacidad de planear y organizar tu trabajo	X		X		X	
21	¿Podrías desempeñarte en puestos de mayor responsabilidad e importancia?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?	X		X		X	
23	¿Se siente capacitado para tomar una decisión en caso su puesto laboral lo necesite?	X		X		X	
24	¿Cuándo las cosas van mal en trabajo me toma un tiempo superarlas?	X		X		X	
25	¿No tengo temor a aceptar trabajos de alto riesgo?	X		X		X	
26	¿Me gusta tomar decisiones de forma rápida e instintiva?	X		X		X	
27	Me siento a gusto en situaciones en las que estoy bajo presión para tomar decisiones rápidas	X		X		X	
28	Me gusta tomarme mi tiempo en la mayoría de las decisiones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....Mg. Millones Liza Dany Yudet.....           DNI:....44250487.....

Especialidad del validador:.....Maestra en Administración con mención en Gestión Empresarial.....

.....05 de...octubre ..del 2021..

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
  
 -----  
 Mg. Millones Liza Dany Yudet



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALONSO DE ALVARADO SAN MARTÍN, 2021", cuyo autor es CHURA SÁNCHEZ HAROLD EDER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ <b>DNI:</b> 08170211 <b>ORCID</b> 0000-0002-5177-8264	Firmado digitalmente por: JUANMA el 09-01-2022 10:14:27

Código documento Trilce: TRI - 0260550