

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**Factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño
laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de
Tacna, 2025.**

TESIS

PRESENTADO POR:

Choqueña Machaca, Roosevelt Bancroft
ORCID: 0009-0005-3881-0695

ASESOR

Dra. Mamani Huanca, Amelia Cristina
ORCID: 0000-0003-2936-912X

Para optar el título profesional de:

Ingeniero Comercial

TACNA-PERÚ

2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarme su bendición, ser la guía constante en cada uno de mis pasos.

De manera muy especial, a mi madre Gladys, por ser mi pilar fundamental, su paciencia infinita y su apoyo incondicional; este logro es el fruto de tu amor y de haber creído en mí en todo momento incluso en los momentos más difíciles. A mi padre Ruben, por su sacrificio, confianza y por ser mi ejemplo de perseverancia. Y a mi hermano André, por su apoyo total y por caminar a mi lado en este trayecto; estoy convencido de que nos irá muy bien en nuestra vida profesional y que este es solo el inicio de muchos éxitos para ambos.

Con profundo amor, a mi abuelita Delfina, quien desde el cielo me protege, guía mis pasos y me cuida muchas gracias mamá; y a mi abuelo Pascual, por su compañía constante y por ser una presencia en mi vida.

Finalmente, a mis profesores, amigos y colegas que de una u otra forma contribuyeron en mi carrera profesional; su ayuda ha sido fundamental para la culminación de esta tesis.

Agradecimiento

Con el presente trabajo, expreso mi profunda gratitud a Dios, por brindarme su compañía incondicional, ser el guía de mis pasos y quien me cuida en todo momento a lo largo de mi vida.

Un sincero agradecimiento a la Universidad Privada de Tacna e igualmente a todos los docentes que me acompañaron durante mi etapa universitaria; sus enseñanzas, exigencia y apoyo constante han sido el motor que me motivó a crecer tanto en el ámbito personal como profesional.

Asimismo, agradezco a todas las personas que formaron parte de mi vida académica, brindándome su amistad, consejos y compañía en todo momento

Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Tabla de contenido	iv
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Relevancia teórica.....	5
1.3.2. Relevancia práctica.....	5
1.3.3. Relevancia social	6
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. HIPÓTESIS	6
1.5.1. Hipótesis general	6

1.5.2. Hipótesis específicas.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS	12
2.2.1. Fundamentación teórica de la variable Factores de riesgo psicosocial	12
2.2.2. Fundamentación teórica de la variable Desempeño laboral	18
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	25
CAPÍTULO III	26
METODOLOGÍA.....	26
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	26
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.4.1. Población	26
3.4.2. Muestra	27
3.5. VARIABLES	30
3.5.1. Identificación de la variable 1	30
3.5.2. Identificación de la variable 2	31
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.6.1. Confiabilidad de los instrumentos	32
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	33
CAPÍTULO IV	34

RESULTADOS	34
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	34
4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS	35
4.2.1. Análisis estadístico de la variable Factores de riesgo psicosocial.....	35
4.2.2. Análisis estadístico de la variable Desempeño laboral.....	42
4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS	48
4.3.1. Pruebas de normalidad	48
Análisis estadístico	49
Resultado	49
Nivel de significancia	50
Análisis estadístico	50
Resultado	50
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	50
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas.....	51
4.4.2. Verificación de la hipótesis general.....	57
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS.....	75
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Cuestionario de recolección de datos.....	76
Anexo 3. Fichas de evaluación por juicio de expertos	79
Anexo 4. Baremación de las variables	91

Lista de tablas

Tabla 1 Detalle de la población de estudio	27
Tabla 2 Muestreo estratificado.....	28
Tabla 3 Definición operacional de los Factores de Riesgo Psicosocial.....	30
Tabla 4 Definición operacional del desempeño laboral.....	31
Tabla 5 Coeficiente Alfa de Cronbach del Instrumento de Recolección de datos de la Factores de Riesgo Psicosocial.....	32
Tabla 6 Coeficiente Alfa de Cronbach del Instrumento de Recolección de datos de la Variable Desempeño Laboral	33
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión Ambiente de trabajo	35
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión Factores propios de la actividad laboral	36
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión Organización del tiempo de trabajo.....	38
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión Liderazgo y relaciones en el trabajo ..	39
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la variable Factores de riesgo psicosocial	41
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia	42
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad.....	44
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la dimensión Eficiencia	45
Tabla 15 Distribución de frecuencias de la dimensión Metas	47
Tabla 16 Prueba de normalidad de la variable Factores de riesgos psicosocial	49
Tabla 17 Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral.....	50
Tabla 18 Escala de interpretación Rho de Spearman.....	51
Tabla 19 Prueba de correlación Rho de Spearman de la primera hipótesis específica.....	52
Tabla 20 Prueba de correlación Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica	53
Tabla 21 Prueba de correlación Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica	55
Tabla 22 Prueba de correlación Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica	56
Tabla 23 Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis general.....	58

Lista de figuras

Figura 1 Gráfico de barras de la dimensión Ambiente de trabajo	35
Figura 2 Gráfico de barras de la dimensión Factores propios de la actividad laboral	37
Figura 3 Gráfico de barras de la dimensión Organización del tiempo de trabajo.....	38
Figura 4 Gráfico de barras de la dimensión Liderazgo y relaciones en el trabajo.....	40
Figura 5 Gráfico de barras de la variable Factores de riesgo psicosocial	41
Figura 6 Gráfico de barras de la dimensión Eficacia.....	43
Figura 7 Gráfico de barras de la dimensión Calidad.....	44
Figura 8 Gráfico de barras de la dimensión Eficiencia.....	46
Figura 9 Gráfico de barras de la dimensión Metas	47

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025. Metodológicamente, el estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 371 trabajadores de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, de los cuales se obtuvo una muestra de 189 trabajadores mediante muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios tipo Likert, y para el procesamiento de la información se utilizó el software IBM SPSS Statistics. En el análisis descriptivo, la variable factores de riesgo psicosocial se ubicó predominantemente en el nivel medio con 87,1 %, mientras que el desempeño laboral presentó resultados favorables en sus dimensiones, destacando eficacia con 51,5 % en nivel medio, calidad con 51,8 % en nivel alto, eficiencia con 67,4 % en nivel medio y metas con 79,8 % en nivel medio. En el análisis inferencial, mediante el coeficiente Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral ($Rho = 0,555$; $p = 0,000$). Asimismo, se halló relación significativa entre ambiente de trabajo y desempeño laboral ($Rho = 0,622$; $p = 0,000$), factores propios de la actividad laboral y desempeño laboral ($Rho = 0,488$; $p = 0,000$), organización del tiempo de trabajo y desempeño laboral ($Rho = 0,568$; $p = 0,000$), y liderazgo y relaciones en el trabajo y desempeño laboral ($Rho = 0,676$; $p = 0,000$). Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, evidenciándose que las condiciones psicosociales presentes en el entorno de trabajo influyen de manera importante en el rendimiento del personal de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial, desempeño laboral, ambiente de trabajo, liderazgo.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between psychosocial risk factors and job performance in the general offices of the Provincial Municipality of Tacna, 2025. Methodologically, the study was basic in nature, with a quantitative approach, correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 371 workers from the general offices of the Provincial Municipality of Tacna, from which a sample of 189 workers was obtained through stratified probabilistic sampling with proportional allocation. Two Likert-type questionnaires were used for data collection, and IBM SPSS Statistics software was employed for data processing. In the descriptive analysis, the psychosocial risk factors variable was predominantly located at the medium level with 87.1%, while job performance showed favorable results across its dimensions, highlighting effectiveness with 51.5% at the medium level, quality with 51.8% at the high level, efficiency with 67.4% at the medium level, and goals with 79.8% at the medium level. In the inferential analysis, using Spearman's Rho coefficient, a positive, moderate, and statistically significant correlation was found between psychosocial risk factors and job performance ($Rho = 0.555$; $p = 0.000$). Likewise, a significant relationship was found between work environment and job performance ($Rho = 0.622$; $p = 0.000$), factors inherent to work activity and job performance ($Rho = 0.488$; $p = 0.000$), work time organization and job performance ($Rho = 0.568$; $p = 0.000$), and leadership and workplace relationships and job performance ($Rho = 0.676$; $p = 0.000$). It was concluded that there is a positive and significant relationship between psychosocial risk factors and job performance, showing that the psychosocial conditions present in the work environment have an important influence on the performance of personnel in the general offices of the Provincial Municipality of Tacna.

Keywords: psychosocial risk factors, job performance, work environment, leadership.

Introducción

En el contexto de las organizaciones públicas, las condiciones psicosociales del trabajo han adquirido creciente relevancia debido a su influencia sobre el bienestar de los trabajadores y sobre la calidad de los resultados institucionales. En ese marco, los factores de riesgo psicosocial comprenden un conjunto de condiciones relacionadas con el ambiente de trabajo, las exigencias propias de la actividad laboral, la organización del tiempo de trabajo y el liderazgo y las relaciones interpersonales, las cuales, cuando no son gestionadas adecuadamente, pueden generar tensión, desmotivación, desgaste ocupacional y disminución del rendimiento. Esta situación cobra especial importancia en las entidades públicas, donde el cumplimiento eficiente de funciones depende no solo de la capacidad técnica del personal, sino también de las condiciones organizacionales en las que se desarrolla el trabajo cotidiano.

En las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, la dinámica laboral exige coordinación permanente, cumplimiento de plazos, manejo documental, interacción entre áreas y respuesta oportuna a requerimientos institucionales. En ese escenario, la presencia de factores de riesgo psicosocial puede afectar la forma en que los trabajadores ejecutan sus funciones, cumplen metas y mantienen niveles adecuados de eficacia, eficiencia y calidad en el servicio. Por ello, surgió la necesidad de analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, a fin de comprender si las condiciones del entorno organizacional guardan asociación con el rendimiento del personal que labora en dichas oficinas.

La importancia de la presente investigación radicó en que permitió generar evidencia empírica sobre una problemática relevante para la gestión pública local, aportando información útil para la toma de decisiones en materia de recursos humanos, clima organizacional y mejora institucional. Desde el plano teórico, el estudio contribuyó al análisis de los factores de riesgo psicosocial y del desempeño laboral dentro del ámbito municipal, fortaleciendo el conocimiento sobre la interacción entre ambas variables en una institución pública. Desde el plano práctico, los hallazgos permitieron identificar dimensiones sensibles que requieren atención, lo que favorece la formulación de acciones orientadas a mejorar las condiciones laborales y, con ello, el desempeño del personal. En el plano social e institucional, la investigación resultó relevante porque un mejor desempeño de los trabajadores repercute en una gestión municipal más eficiente y, en consecuencia, en una mejor atención de las necesidades de la ciudadanía.

En atención a ello, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025. Para alcanzar este propósito, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, aplicándose instrumentos a una muestra representativa de trabajadores pertenecientes a las oficinas generales de la entidad.

En cuanto a su estructura, la tesis se organizó en varios capítulos. **El Capítulo I** estuvo referido al planteamiento del problema, donde se desarrolló la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, la justificación y la operacionalización de variables. **El Capítulo II** comprendió el marco teórico, en el que se presentaron los antecedentes de estudio, las bases teóricas de las variables factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral, así como el marco conceptual correspondiente. **El Capítulo III** abordó la metodología de la investigación, incluyendo el tipo, nivel y diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el trabajo de campo y el procesamiento de la información. **El Capítulo IV** expuso los resultados de la investigación, tanto en su dimensión descriptiva como inferencial, incorporando la prueba de hipótesis y la discusión de los hallazgos. Finalmente, se presentaron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, los cuales complementaron y respaldaron el desarrollo integral del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En las últimas décadas, el entorno laboral ha experimentado transformaciones significativas a nivel global, lo que ha generado un incremento en la incidencia de factores de riesgo psicosocial entre los trabajadores, especialmente en el sector público (Uribe, 2020). Investigaciones como las de Martínez (2023) y Cotonieto (2023) han identificado que elementos como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía en la gestión de tareas y el escaso apoyo social en el lugar de trabajo constituyen riesgos psicosociales que afectan no solo la salud de los empleados, sino también su rendimiento y compromiso con la institución, estos hallazgos reflejan una elevada exposición a condiciones laborales adversas en el ámbito público, las cuales pueden impactar directamente en el desempeño laboral de los funcionarios.

En este contexto, la Municipalidad Provincial de Tacna cumple un rol estratégico en la formulación y ejecución de políticas públicas locales; de forma particular, las oficinas generales (Asesoría Jurídica, Supervisión de Inversiones, Recursos Humanos, Administración, Comunicaciones, Atención al Ciudadano y Planeamiento y Presupuesto) enfrentan presiones específicas vinculadas con la emisión de opiniones técnicas y legales, el seguimiento de inversiones, la gestión del talento humano, la administración de recursos, la comunicación institucional, la atención de requerimientos de la ciudadanía y la planificación y programación presupuestal. Estas exigencias generan una alta carga laboral y situaciones de estrés constante, lo que incrementa la vulnerabilidad del personal frente a factores psicosociales que podrían comprometer su desempeño laboral, entendido como la eficacia con la que los trabajadores cumplen sus tareas y metas asignadas (Díaz et al., 2023).

Diversos estudios, como el de Díaz y Anaya (2022), han evidenciado que los riesgos psicosociales, altas demandas psicológicas, recompensas insuficientes, doble rol laboral-familiar y acoso en el trabajo, presentan correlación negativa con indicadores de productividad y desempeño; por tanto, investigar estos factores en el conjunto de oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna es fundamental para identificar las condiciones laborales que afectan la eficiencia, la motivación y el compromiso de los trabajadores municipales. En dichas oficinas confluyen factores estructurales y organizativos que favorecen la presencia de riesgos psicosociales: cargas de trabajo asociadas a procesos de planificación y ejecución

presupuestaria, plazos ajustados para la emisión de informes y cumplimiento de metas, atención permanente a usuarios internos y externos, y adaptación continua a nuevas normativas y lineamientos de modernización; a ello se suma la limitada disponibilidad de programas de salud ocupacional y la ausencia de un sistema efectivo de soporte psicológico, con el consiguiente deterioro de la motivación, la concentración y, en consecuencia, del desempeño.

Las consecuencias de este problema son relevantes tanto a nivel individual como institucional; en el plano personal, los empleados pueden experimentar fatiga, desmotivación y disminución en la satisfacción laboral; en el plano organizacional, estos efectos se traducen en menor productividad, reducción en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía y mayores índices de ausentismo y rotación. Por ello, resulta urgente analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en el personal de Asesoría Jurídica, Supervisión de Inversiones, Recursos Humanos, Administración, Comunicaciones, Atención al Ciudadano y Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Tacna, con el fin de diseñar estrategias de intervención que promuevan un ambiente de trabajo saludable, mejoren el rendimiento institucional y fortalezcan la gestión pública en beneficio de la comunidad tacneña

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relacionan los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el ambiente del trabajo con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?
- ¿Cómo se relacionan los factores propios de la actividad laboral con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?
- ¿Cómo se relaciona la organización del tiempo de trabajo con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo y relaciones en el trabajo con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Relevancia teórica

La presente investigación encuentra su justificación teórica en la necesidad de profundizar en el estudio de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral, problemáticas que han sido ampliamente documentadas en la literatura científica, pero con escasa evidencia empírica en el contexto municipal de Tacna. Para estudiar la variable Factores de riesgo psicosocial se considerarán las dimensiones propuestas en la Guía de Referencia II: Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial, que tiene su base en el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996) y la Teoría del Estrés y Afrontamiento de Lazarus et al. (1986) que explica cómo los trabajadores experimentan estrés cuando perciben que las exigencias del entorno superan sus capacidades para enfrentarlas.

En cuanto a la variable desempeño laboral, se analizó considerando la teoría expuesta por Chiavenato (2020), que conceptualiza el desempeño laboral como el resultado del comportamiento laboral del individuo dentro de una organización, influenciado por su capacidad, motivación, y condiciones del entorno de trabajo. En esta investigación, la aplicación de estos modelos teóricos ofrece un enfoque holístico para examinar la conexión entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna; al utilizar estos marcos teóricos, se persigue entender cómo las condiciones de trabajo influyen en la salud y el rendimiento de los empleados, proporcionando pruebas empíricas que potencien las políticas de administración del talento humano en el sector público.

1.3.2. Relevancia práctica

Esta investigación posee una justificación práctica evidente y significativa, puesto que sus descubrimientos facilitarán la identificación de los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad Provincial de Tacna. Los hallazgos de la investigación podrán utilizarse como fundamento para la elaboración de políticas internas dirigidas a potenciar la administración del talento humano en el municipio, como la mejora de la carga de trabajo, el fomento de un entorno laboral saludable y la puesta en marcha de sistemas de soporte psicológico para los trabajadores.

1.3.3. Relevancia social

Este estudio tiene una gran importancia social, dado que aporta directamente al bienestar de los empleados municipales y, por ende, a la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad de Tacna; en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), esta investigación se relaciona principalmente con el ODS 3: Salud y Bienestar, al tratar el efecto de los factores de riesgo psicosocial en la salud física y mental de los empleados municipales, fomentando ambientes de trabajo más saludables. Por otra parte, está vinculado con el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, pues su objetivo es producir pruebas que faciliten mejorar las condiciones de trabajo, mejorar la administración del recurso humano y disminuir el agotamiento profesional en el sector público.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre el ambiente del trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.
- Analizar la relación entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.
- Analizar la relación entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.
- Analizar la relación entre el liderazgo y relaciones en el trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el ambiente del trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.
- Existe relación entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.
- Existe relación entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.
- Existe relación entre el liderazgo y relaciones en el trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

El estudio de Cotonieto (2023) titulado "*Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana*", el propósito fue medir el grado de riesgo psicosocial en una institución universitaria y detallar las medidas requeridas para acatar la NOM-035-STPS-2018. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa con 50 empleados, empleando el Cuestionario NOM-035-STPS-2018 (CN035), la Escala de Clima Social Organizacional (WES) y la Escala de Factores Psicosociales para Profesores Universitarios (RP31). Los hallazgos señalaron que el 32% de los empleados tuvo un grado de riesgo psicosocial medio-alto, destacando como factores primordiales la jornada laboral (74%), la ausencia de control sobre el trabajo (42%) y la valoración del rendimiento (30%); asimismo, se detectó una relación inversa entre el ambiente laboral y el riesgo psicosocial, lo que indica que optimizar el entorno de trabajo disminuye estos riesgos. Para concluir, la puesta en marcha de la NOM-035-STPS-2018 facilitó la identificación de los factores de riesgo y la definición de estrategias de intervención, resaltando la importancia del WES como herramienta adicional, mientras que la RP31 necesita modificaciones para su uso en contextos universitarios.

En el mismo sentido, es la investigación realizada por Castro y Romero (2022) titulada "*Psychosocial risk factors that affect the development of burnout syndrome in nurses*", el propósito fue detectar los elementos de riesgo psicosocial que favorecen la aparición del síndrome de burnout en el equipo de enfermería. Se utilizó un enfoque descriptivo y cualitativo, fundamentado en la revisión de estudios científicos acerca de los factores de riesgo psicosocial en profesionales de enfermería en servicios de atención, haciendo uso de bases de datos como Medline, PubMed, Scopus y Scielo. Los hallazgos demostraron que el síndrome de burnout se presenta como un agotamiento profesional producto de la sobrecarga de trabajo, el ritmo de trabajo acelerado, la doble presencia (balance entre vida profesional y personal) y las elevadas exigencias emocionales. Se detectó que estos elementos impactan en la calidad del servicio, incrementan la falta de asistencia y disminuyen la satisfacción en el trabajo. Para finalizar, la investigación subraya la elevada

exposición del personal de enfermería a factores de riesgo psicosocial, lo que repercute de manera adversa en su bienestar y rendimiento en el trabajo.

Finalmente, se encuentra la investigación desarrollada por Manrique et al. (2021), titulada *"Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales"*, el objetivo fue detectar la correlación entre el síndrome de burnout y las condiciones de riesgo psicosocial en los profesionales del sector social. Se empleó un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, con una muestra no aleatoria de 76 expertos en ciencias sociales. El Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral fueron utilizados para la recopilación de datos, y los datos fueron examinados a través de modelos de ecuaciones estructurales. Los hallazgos señalaron vínculos importantes entre las exigencias laborales, el control del trabajo y las gratificaciones con el agotamiento emocional, además de entre las exigencias laborales y la despersonalización en el síndrome de burnout; se determinó que el 47.8% de los casos de burnout son atribuibles al riesgo psicosocial intralaboral, corroborando su influencia en el bienestar de los profesionales sociales. Para concluir, la investigación pone de manifiesto la conexión directa entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de burnout, subrayando la importancia de estrategias de prevención y administración del riesgo psicosocial en estos ambientes de trabajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

La primera tesis considerada como antecedente nacional es la desarrollada por Meza y García (2025) desarrollaron la tesis titulada *"Evaluación de los factores de riesgos psicosociales y la incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yuracyacu"*, cuyo objetivo fue evaluar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal municipal. El estudio fue de carácter aplicativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo–correlacional; trabajó con una muestra no probabilística de 29 colaboradores seleccionados de una población de 31 trabajadores. Se aplicaron dos cuestionarios: la versión corta y adaptada del SUSESO–ISTAS21 (20 ítems en 5 dimensiones) para riesgos psicosociales y un cuestionario de desempeño laboral de 21 ítems tipo Likert; se descubrió que el 100% de los empleados experimentaron niveles negativos de exposición en tres dimensiones clave: el apoyo social y la calidad del liderazgo, las compensaciones, y el trabajo activo y desarrollo de habilidades. Asimismo, se observó que el 45% tenía un nivel medio de rendimiento, el

31% alto y el 24% bajo, se observó una correlación negativa fuerte entre el desempeño y los riesgos psicosociales, con un coeficiente de Pearson de $r = -0.819$ ($p = 0.000$).

Asimismo, Castro et al. (2024) realizaron la investigación titulada “*Riesgo psicosocial y engagement en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, 2023*”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional; se trabajó con una muestra probabilística de 196 trabajadores seleccionados de una población de 399. Se aplicaron el SUSESO-ISTAS 21 (versión breve) y el UWES-17; el análisis incluyó K-S para normalidad y Rho de Spearman, los resultados evidenciaron una correlación inversa, débil y significativa entre riesgo psicosocial y engagement ($Rho = -0.271$; $p = 0.000$), relaciones negativas significativas con vigor ($Rho = -0.356$; $p = 0.000$) y dedicación ($Rho = -0.354$; $p = 0.000$). Se concluyó que reducir los factores de riesgo psicosocial mediante mejoras de gestión y programas de intervención organizacional contribuiría a incrementar el engagement del personal.

Finalmente, Bazán (2023), la cual se titula “*Riesgos Psicosociales y Compromiso Laboral del Personal de Enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur - Arequipa, 2022*”, esta investigación tuvo como objetivo identificar la correlación entre los riesgos psicosociales y la dedicación al trabajo en 76 enfermeros del IREN SUR. Se llevó a cabo una investigación de observación y transversal, utilizando los cuestionarios ISTAS 21 y UWES. Los hallazgos revelaron que el 77,63% tenía un grado moderado de riesgo psicosocial, mientras que el 44,74% mostraba un compromiso laboral medio, resaltando elevados grados de dedicación y absorción. A pesar de que no se detectó una correlación relevante entre ambas variables en general, sí se detectó en aspectos como las demandas psicológicas, el control laboral y el respaldo social; finalmente se aconseja poner en marcha tácticas preventivas y organizativas para optimizar las condiciones de trabajo del equipo de enfermería.

2.1.3. Antecedentes locales

A nivel local, es posible mencionar la tesis realizada por Flores (2024) titulada “*Los riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal del Ministerio Público de Tacna, en el año 2023*”, su objetivo fue establecer la correlación entre los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo en los empleados del Ministerio Público de Tacna. Se realizó una investigación de corte correlacional y transversal, utilizando los encuestas SUSESO/ISTAS21 y Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) a 163 empleados. Los hallazgos mostraron una correlación positiva

sólida ($\rho = 0.711$) entre las dos variables, señalando que a una exposición más amplia a riesgos psicosociales, se incrementa el estrés en el trabajo. Además, se descubrieron vínculos relevantes con el agotamiento emocional ($\rho = 0.692$), la despersonalización ($\rho = 0.495$) y una reducida satisfacción personal ($\rho = 0.717$). Para concluir, la investigación subraya la importancia de aplicar tácticas preventivas y programas de salud en el trabajo para atenuar los impactos adversos del estrés y potenciar la salud en el trabajo de los empleados del Ministerio Público de Tacna

Chocano y Chocano (2024) desarrollaron la investigación titulada “La ergonomía en el trabajo y el desempeño laboral de la Gerencia de Ejecución de Inversiones de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de la Provincia de Tacna en el año 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la ergonomía en el trabajo y el desempeño laboral en dicha entidad pública. El estudio fue de tipo aplicado, con nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; la población estuvo compuesta por 38 trabajadores, evaluados mediante un censo, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron una relación importante entre la ergonomía y el rendimiento en el trabajo, con un valor de significancia inferior a 0.05, lo que indica que los aspectos de la ergonomía, carga física, ambiente físico, carga mental y factores psicosociales, afectan directamente las dimensiones del desempeño laboral, como son la producción, la calidad, el entendimiento de situaciones, la colaboración, el conocimiento del trabajo y la creatividad. Se concluyó que la ergonomía en el trabajo tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral, debido a que las condiciones apropiadas en el ambiente físico y psicosocial.

Como último antecedente local, la investigación de Acostupa (2024) titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022”, tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en dicha entidad, formulando una hipótesis general de asociación positiva entre ambas variables; metodológicamente, fue un estudio básico, con diseño no experimental y enfoque correlacional, aplicado en la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, con población de 310 trabajadores y muestra de 172 encuestados; la recolección se realizó mediante encuesta y cuestionarios. Los resultados más relevantes indican que la hipótesis general mostró una correlación de Rho de Spearman de 0,936 ($p=0,000$), lo que evidencia una fuerte conexión positiva entre desempeño y satisfacción. También se observó que distintas dimensiones concretas tenían asociaciones

altas con el desempeño, como la presión laboral ($p=0,858$; $p=0,000$), la relación con superiores ($p=0,847$; $p=0,000$) y la tensión relacionada con el trabajo ($p=0,893$; $p=0,000$), entre otras. Por lo tanto, el autor concluye que aumentar la satisfacción en el trabajo tiene un impacto significativo en la mejora del rendimiento del personal.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Fundamentación teórica de la variable Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo son circunstancias existentes en el ambiente laboral que pueden impactar de manera adversa en la salud y el bienestar de los empleados. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) citada en Polanco y García (2017) se describen como "las interacciones entre el trabajo, su entorno, la satisfacción laboral y las condiciones de su organización, por un lado, y por otro, las habilidades del empleado, sus requerimientos, su cultura y su situación personal fuera del trabajo" (p.114), estos elementos incluyen varios elementos, tales como la estructura del trabajo, el contenido de las tareas, las interacciones personales y las condiciones del entorno. Por ejemplo, un exceso de trabajo, la ausencia de control sobre las tareas, el escaso respaldo social y las condiciones ambientales desfavorables son factores que pueden favorecer el surgimiento de estrés en el trabajo y otras enfermedades asociadas (Aliaga et al., 2022).

Como se señala en Moreno y Báez (2010), los factores psicosociales abarcan factores del empleo y del ambiente laboral, tales como el ambiente o cultura de la organización, las responsabilidades laborales, las interacciones personales en el entorno laboral y el diseño y contenido de las tareas, en tal sentido, la prolongada exposición a estos riesgos puede acarrear repercusiones importantes para la salud física y mental de los empleados, expresándose en trastornos como la ansiedad, la depresión, el síndrome de agotamiento y afecciones cardiovasculares. Además, pueden afectar el desempeño en el trabajo, aumentando la falta de asistencia, la rotación de empleados y reduciendo la productividad (Zapata y Riera, 2024)

2.2.1.1. Teorías relacionadas a los Factores de Riesgo Psicosocial

La investigación de los factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo se basa en múltiples teorías que intentan describir cómo las condiciones laborales afectan la salud y el bienestar de los trabajadores (Zapata y Riera, 2024). A continuación, se describen las teorías fundamentales que respaldan este área de estudio.

Enfoque de la NOM-035-STPS-2018 sobre los factores de riesgo psicosocial

La variable factores de riesgo psicosocial laboral también se fundamenta en el enfoque de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, la cual establece criterios para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros laborales. Según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México, esta regulación establece que los factores de riesgo psicosocial son situaciones resultantes del carácter de las tareas del puesto, el tipo de jornada laboral, la exposición a eventos traumáticos graves o actos violentos en el trabajo, así como elementos asociados con el liderazgo, las relaciones laborales y la organización del trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019).

Siguiendo esta perspectiva, detectar los factores de riesgo psicosocial no se restringe a la evaluación de síntomas individuales del trabajador, sino que también examina las circunstancias organizativas que podrían impactar su bienestar en términos psicológicos, sociales y laborales. Por esta razón, la NOM-035-STPS-2018 es relevante para el presente estudio, pues posibilita analizar la variable en función de elementos relacionados con el ambiente laboral, los factores inherentes a la actividad de trabajo, la organización del tiempo de trabajo, el liderazgo y las relaciones interpersonales dentro del trabajo, además del entorno organizativo; esta estructura está en consonancia con cómo se ha operacionalizado la variable en la investigación, lo que posibilita el análisis de las condiciones psicosociales que se encuentran en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Modelo Demanda-Control de Karasek

Este modelo, propuesto por Robert Karasek en 1979, sostiene que el estrés en el trabajo proviene de la relación entre las exigencias psicológicas laborales y el nivel de dominio que el empleado tiene sobre sus labores. De acuerdo con Karasek (1979) las circunstancias más estresantes surgen cuando las exigencias son elevadas y el control es insuficiente, lo que puede ocasionar problemas de salud. Investigaciones recientes han corroborado este modelo en diversos entornos de trabajo.

Modelo Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

Este modelo, desarrollado por Johannes Siegrist en 1996, propone que el estrés en el trabajo surge de un desbalance entre el esfuerzo que el empleado dedica a sus labores y las

gratificaciones que obtiene a cambio, ya sean monetarias, de reconocimiento o de posibilidades de ascenso. Estudios contemporáneos han corroborado la importancia de este modelo para entender los riesgos psicosociales (Aliaga et al., 2022; Castro & Romero, 2022).

Teoría del Apoyo Social

Esta teoría subraya la relevancia del respaldo social en el ambiente de trabajo como un elemento regulador del estrés. El autor referente de esta teoría es House (1981) quien postula que el apoyo de colegas y jefes puede atenuar los impactos adversos de los elementos estresantes y fomentar el bienestar.

2.2.1.2. Elementos de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial contienen elementos con el potencial de impactar la salud, la prosperidad y la productividad de los empleados son consideradas factores de riesgo psicosociales. Estos elementos se producen en cómo se organiza el trabajo, en lo que requieren las tareas, en las relaciones entre individuos, en la manera de dirigir, en la distribución del tiempo de trabajo y en las condiciones del ambiente donde las funciones tienen lugar. Desde la óptica de Martínez (2022), los riesgos psicosociales pueden analizarse mediante elementos como las exigencias psicológicas, el trabajo activo, la inseguridad, el apoyo social y la doble presencia, los cuales permiten comprender cómo las condiciones del trabajo influyen en la percepción de bienestar del trabajador; la autora identificó que la inseguridad laboral representó uno de los factores de mayor riesgo, lo que evidencia que los elementos psicosociales no solo se vinculan con la carga de trabajo, sino también con la percepción de estabilidad, confianza y seguridad dentro de la institución.

El primer elemento está formado por las exigencias del cargo, que se comprenden como el grupo de demandas emocionales, funcionales, cognitivas y físicas a las que el empleado tiene que enfrentarse mientras desempeña sus responsabilidades. Estas exigencias pueden manifestarse en la cantidad de trabajos que se asignan, las presiones por cumplir con los plazos establecidos, la concentración necesaria, la responsabilidad asociada a documentos o decisiones institucionales y también en la obligación de responder a tiempo tanto a requerimientos internos como externos (Paulino, 2022).

Un segundo elemento corresponde a los recursos institucionales disponibles, los cuales comprenden los medios materiales, tecnológicos, informativos y administrativos que

la organización proporciona para que el trabajador pueda cumplir sus funciones. La ausencia o insuficiencia de recursos puede incrementar la tensión laboral, debido a que el trabajador se ve obligado a responder a sus responsabilidades sin contar con las condiciones necesarias para hacerlo de manera adecuada (Martínez, 2022).

La claridad funcional es otro elemento, que se refiere al nivel de conocimiento del empleado sobre sus funciones, responsabilidades, procedimientos, límites de actuación y resultados esperados, puede haber confusiones, duplicación de tareas, órdenes contradictorias o dudas al tomar decisiones cuando las funciones no están bien definidas. El trabajador tiene que no solo realizar sus tareas, sino también estar constantemente interpretando qué se espera de él dentro de la organización, esto incrementa su carga mental. En entidades públicas, este factor cobra particular importancia, ya que el trabajo normalmente está regido por procesos administrativos, reglas internas, plazos establecidos y responsabilidades de tipo jerárquico.

Un cuarto elemento corresponde a la autonomía y capacidad de decisión, referida al margen que tiene el trabajador para organizar sus actividades, priorizar tareas, proponer soluciones y tomar decisiones dentro de los límites de su puesto. Cuando el trabajador carece de autonomía o percibe que no tiene control sobre la forma en que realiza sus funciones, puede experimentar mayor tensión, menor motivación y sensación de dependencia permanente (Perez, 2022).

Por último, se identifica el balance entre la vida laboral y la personal, que se comprende como la capacidad de desempeñar las obligaciones del puesto sin que estas interfieran en gran medida con el descanso, la vida familiar, las actividades individuales y la recuperación física o emocional, cuando las responsabilidades laborales se extienden más allá de la jornada, los plazos son invariables o hay problemas para desconectarse del trabajo, puede ocurrir un agotamiento gradual. Este elemento hace posible entender que el riesgo psicosocial no surge únicamente durante las horas laborales, sino también cuando lo que exige el trabajo se extiende a la vida privada del empleado (Martínez, 2022).

2.2.1.3. Características de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial tienen características específicas que los distinguen de otros riesgos laborales, ya que no se restringen solamente a las circunstancias materiales o físicas del trabajo, sino que tienen que ver con cómo el empleado percibe, comprende y enfrenta lo que le exige su ambiente laboral. En esta línea, son riesgos complejos ya que

proviene de la interacción entre las condiciones de la organización, las labores asignadas, los vínculos laborales, los recursos institucionales y las habilidades individuales del trabajador, por lo tanto, es necesario tomar en cuenta tanto las condiciones objetivas del trabajo como la experiencia subjetiva de los trabajadores de una organización.

Una primera característica de los factores de riesgo psicosocial es su carácter multidimensional, debido a que comprenden diversos componentes del trabajo que pueden afectar simultáneamente al trabajador, estos factores pueden manifestarse mediante exigencias laborales, presión por resultados, inseguridad, falta de apoyo, ausencia de claridad en las funciones o dificultades para conciliar el trabajo con la vida personal (Martínez, 2022). Su carácter perceptivo y subjetivo es otra característica relevante, dado que el riesgo psicosocial no solamente se basa en la presencia objetiva de una situación laboral, sino también en cómo la percibe el empleado. La misma carga de trabajo, la misma jornada o la misma instrucción pueden ser percibidas de forma distinta dependiendo del apoyo recibido, las expectativas del empleado, los recursos y la estabilidad emocional.

Asimismo, los factores de riesgo psicosocial tienen una naturaleza organizacional, debido a que se originan principalmente en la forma en que la institución estructura, dirige y distribuye el trabajo. Esto significa que no deben entenderse como problemas individuales del trabajador, sino como condiciones vinculadas con la gestión institucional, la asignación de responsabilidades, los estilos de liderazgo, los recursos disponibles y la comunicación interna (Gómez, 2021). Otra característica es su capacidad de afectar tanto la salud como el desempeño laboral. Los factores de riesgo psicosocial pueden generar consecuencias en el bienestar físico, psicológico y social del trabajador, expresándose en estrés, fatiga, desmotivación, conflictos interpersonales, disminución de la concentración o menor compromiso con la institución, al mismo tiempo, estas consecuencias pueden trasladarse al plano organizacional mediante baja productividad, errores en las tareas, retrasos, ausentismo o disminución de la calidad del servicio (Paulino, 2022).

Por último, los factores de riesgo psicosocial se distinguen por su vinculación con el entorno institucional, ya que su aparición está determinada por la clase de organización, la naturaleza de las tareas, la cultura laboral y las demandas específicas de cada entidad. En entidades públicas, estos aspectos son particularmente importantes ya que los empleados tienen que llevar a cabo procesos administrativos, cumplir con plazos establecidos, atender a los usuarios, coordinar entre las áreas y hacerse responsables de lo relacionado con el servicio

público.

2.2.1.4. Bases teóricas de las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial

El modelo teórico que se utilizará en esta investigación es el propuesto en la Guía de Referencia II: Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial, el cual tiene como base el enfoque de la NOM-035-STPS-2018 sobre los factores de riesgo psicosocial; el modelo ha sido validado en múltiples estudios científicos y es ampliamente utilizado en normativas de salud ocupacional en diversos países. Su inclusión en la Guía de Referencia II refuerza su utilidad como una herramienta clave para analizar los riesgos psicosociales y diseñar estrategias de intervención efectivas en el ámbito laboral.

A. Dimensión 1: Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se refiere a las condiciones físicas y psicosociales en las que los empleados desempeñan sus funciones, en palabras de Díaz y Anaya (2022), el estrés se relaciona negativamente con exigencias psicológicas, compensaciones, doble presencia y acoso laboral; asimismo, factores como la iluminación, el ruido, la ergonomía y la calidad del aire son determinantes en la percepción del ambiente laboral (Madero et al., 2024).

B. Dimensión 2: Factores propios de la actividad laboral

Para Madero et al. (2024), esta dimensión incluye la carga laboral, la complejidad de las labores, la independencia en la toma de decisiones, la definición de roles, el grado de responsabilidad, la monotonía y la presencia de recursos, un diseño incorrecto de estas circunstancias puede provocar elevados grados de tensión, impactando el bienestar del empleado y su rendimiento en la organización.

Como comentan Rojas et al. (2022), las organizaciones deben enfocarse en diseñar estrategias que equilibren las demandas laborales con la capacidad de los empleados, fomenten la autonomía y reduzcan la ambigüedad en los roles. La investigación en el campo de los riesgos psicosociales ha demostrado que los entornos de trabajo bien estructurados, con claridad en las funciones y recursos adecuados, pueden reducir el impacto del estrés laboral y mejorar el desempeño organizacional (Rivas et al., 2023).

C. Dimensión 3: Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo laboral es un elemento crucial en la valoración de los factores de riesgo psicosocial; esta dimensión incluye elementos como la extensión del horario de trabajo, la distribución de los horarios, la regularidad y calidad de los descansos, y la adaptabilidad para armonizar la vida profesional y personal. Según Villa (2021) es necesario que las organizaciones implementen políticas que fomenten horarios laborales balanceados, aseguren descansos apropiados y promuevan la armonía entre el trabajo y la vida personal; la aplicación de tácticas respaldadas por evidencia científica ayudará a disminuir los grados de estrés y potenciar la satisfacción en el trabajo, lo que resultará en ventajas tanto para los trabajadores como para la eficiencia productiva de la organización.

D. Dimensión 4: Liderazgo y relaciones en el trabajo

Para Madero et al. (2024) esta dimensión abarca aspectos como el estilo de liderazgo, la calidad de las interacciones entre compañeros y superiores, y el clima social dentro de la organización; una gestión inadecuada en estos ámbitos puede generar un entorno laboral adverso, afectando negativamente la salud mental y el bienestar de los empleados.

El liderazgo y las interacciones laborales tienen un impacto directo en el bienestar de los trabajadores, un liderazgo autoritario puede provocar tensión y desánimo, en cambio, un liderazgo democrático promueve confianza y dedicación (Jaramillo et al., 2021). Igualmente, para Polanco y García (2017), las relaciones interpersonales son fundamentales, dado que disputas y ausencia de respaldo pueden incrementar la probabilidad de padecer problemas psicosociales, mientras que un entorno positivo potencia el bienestar emocional. Por otra parte, el ambiente organizacional influye en cómo los trabajadores perciben su ambiente de trabajo, donde la ausencia de reconocimiento e inequidad provocan descontento, mientras que un ambiente positivo impulsa la motivación (Aliaga et al., 2022).

2.2.2. Fundamentación teórica de la variable Desempeño laboral

Desde la óptica de Alles (2021), es imperativo examinar el proceso de desempeño como un sistema, no de forma aislada, dado que desde los albores de la humanidad, la inquietud por el conocimiento y la mejora de su entorno han sido fundamentales para el progreso de las generaciones. Por otra parte, Chiavenato (2020) define el desempeño laboral como la conducta del individuo asociada con la ejecución de sus responsabilidades y tareas

asignadas, la cual se fundamenta en tres factores fundamentales: la aptitud del empleado (conocimientos y habilidades), su motivación (actitudes y disposición) y las oportunidades proporcionadas por la organización (entorno, recursos, liderazgo); bajo este enfoque, el rendimiento no constituye un producto aislado del empleado, sino una expresión de la interacción entre el individuo y su contexto laboral.

En el mismo orden de ideas, se encuentra la definición propuesta por Robbins y Coulter (2010), quienes explican que el desempeño laboral consiste en la eficacia con la que los empleados llevan a cabo las actividades y responsabilidades que les son encomendadas, siendo un componente esencial para el logro de los objetivos estratégicos de la organización, los autores destacan que el desempeño está estrechamente relacionado con la productividad individual y la alineación del comportamiento con las metas organizacionales.

2.2.2.1. Teorías relacionadas al desempeño laboral

Estas teorías permiten comprender el comportamiento laboral desde diferentes perspectivas, ya sea centradas en la motivación, en los factores cognitivos, en las expectativas, o en las condiciones estructurales del entorno organizacional.

Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg

La teoría de los dos factores, postulada por Herzberg (1966), postula que la satisfacción y la insatisfacción en el ámbito laboral no son extremos opuestos de una misma dimensión, sino fenómenos independientes que se ven afectados por diversos factores. Según esta teoría, se pueden identificar factores motivacionales que fomentan la satisfacción y el compromiso laboral, como el logro, el reconocimiento, la labor intrigante, la responsabilidad y las oportunidades de desarrollo, así como factores higiénicos cuya ausencia puede provocar insatisfacción, estos factores incluyen el salario, las condiciones físicas de trabajo, las políticas organizacionales y las interacciones interpersonales.

Esta teoría posee una importancia significativa para la evaluación del rendimiento en el sector público, dado que numerosas entidades gubernamentales suelen garantizar condiciones fundamentales (factores higiénicos), tales como la estabilidad contractual, horarios preestablecidos y remuneraciones establecidas; no obstante, tienden a pasar por alto los factores motivacionales que efectivamente fomentan un rendimiento elevado. En consecuencia, una intervención enfocada exclusivamente en la optimización de las

condiciones externas sin considerar los aspectos internos del trabajador podría resultar insuficiente para alcanzar mejoras sostenibles en el rendimiento; de este modo, la teoría propuesta por Herzberg postula que la optimización del desempeño requiere la creación de ambientes laborales enriquecedores, en los que los trabajadores se sientan reconocidos y desafiados.

Teoría de las Expectativas de Vroom (1964)

Vroom plantea que los individuos se esfuerzan más cuando creen que su esfuerzo conducirá a un buen desempeño (expectativa), que este desempeño será recompensado (instrumentalidad) y que dicha recompensa tiene valor para ellos (valencia); de tal forma plantea una ecuación motivacional expresada así: $\text{Motivación} = \text{Expectativa} \times \text{Instrumentalidad} \times \text{Valencia}$

En escenarios organizacionales como los del sector público, donde frecuentemente los incentivos no están claramente vinculados al rendimiento, la percepción de instrumentalidad puede ser reducida, lo que a su vez disminuye la motivación y el rendimiento; adicionalmente, si los empleados no perciben que su esfuerzo individual tiene un impacto en los resultados, también se disminuye la expectativa (Inga y Vásquez, 2022).

Teoría del desempeño laboral de Chiavenato (2020)

Idalberto Chiavenato plantea una teoría funcional e integradora del desempeño laboral, para este autor, el desempeño es el resultado observable de la conducta laboral de una persona en función del cumplimiento de las tareas y objetivos establecidos. Este enfoque resulta particularmente pertinente en entidades públicas, donde frecuentemente los empleados poseen habilidades y motivación, pero carecen de las condiciones organizativas apropiadas (infraestructura, liderazgo, carga laboral razonable) para lograr un rendimiento óptimo. Esta teoría posibilita la identificación de que el rendimiento laboral deficiente no debe ser exclusivamente atribuido a fallos individuales, sino que también puede ser resultado de una gestión institucional deficiente, la presión de los plazos presupuestarios, la sobrecarga de responsabilidades y la ausencia de sistemas de apoyo psicosocial. Finalmente, la implementación del modelo de Chiavenato conlleva la adopción de una perspectiva más equilibrada y realista del rendimiento laboral, incorporando tanto elementos humanos como estructurales en el examen y la formulación de estrategias de mejora.

2.2.2.2. Elementos del Desempeño laboral

El desempeño laboral está compuesto por varios elementos que facilitan el entendimiento de la manera en que el empleado cumple sus tareas en una organización. Estos factores no solo se limitan a los resultados finales de las tareas, sino que abarcan circunstancias individuales, motivacionales, organizacionales y relacionales que afectan la forma en que el servidor público lleva a cabo sus actividades. Por lo tanto, el rendimiento laboral debe ser comprendido como una construcción integral que incluye las habilidades del empleado, su motivación, la disponibilidad de recursos, la dedicación a la organización, la adaptación al puesto y las condiciones brindadas por la entidad para facilitar que se cumplan los deberes asignados (Lluncor et al., 2023).

Como mencionan Lluncor et al. (2023), un primer elemento del desempeño laboral está constituido por las competencias laborales, entendidas como el conjunto de conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes que permiten al trabajador realizar adecuadamente sus funciones; las competencias representan la base técnica y conductual del desempeño, debido a que un servidor puede contar con disposición para trabajar, pero si no posee los conocimientos o habilidades requeridas para el puesto, su rendimiento puede verse limitado. Un segundo elemento corresponde a la motivación laboral, la cual se refiere a la disposición interna y externa que impulsa al trabajador a cumplir sus funciones con interés, constancia. La motivación puede estar asociada al reconocimiento, la estabilidad, las oportunidades de desarrollo, la satisfacción con el puesto, el clima institucional y la percepción de que el esfuerzo realizado tiene valor para la organización (Cruz, 2024).

Un tercer elemento tiene que ver con las condiciones y los recursos para el soporte institucional, que incluyen los recursos humanos, informativos, tecnológicos, materiales y administrativos que la entidad brinda para hacer más fácil el trabajo. La actuación del empleado no se basa solamente en su habilidad personal, sino también en las circunstancias que brinda la empresa para que pueda realizar sus labores. En este contexto, la carencia de recursos, la infraestructura insuficiente, la coordinación interna inadecuada o la falta de apoyo institucional pueden impactar de manera negativa en cómo el personal desempeña sus responsabilidades (Cruz, 2024). Un cuarto elemento es el compromiso organizacional, entendido como el grado de identificación, pertenencia y responsabilidad que el trabajador mantiene con la institución, este elemento permite comprender por qué algunos servidores muestran mayor disposición para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales,

incluso en contextos de alta exigencia o limitaciones administrativas (Chávez, 2020).

Un cuarto elemento está vinculado con la comunicación laboral, entendida como el intercambio de información, instrucciones, orientaciones y retroalimentación entre trabajadores, jefes y áreas de la organización, la comunicación influye en el desempeño porque permite reducir errores, evitar duplicidad de funciones, aclarar responsabilidades y mejorar la coordinación entre equipos. Finalmente, un quinto elemento está constituido por la satisfacción laboral, entendida como la valoración positiva o negativa que realiza el trabajador respecto a su puesto, condiciones laborales, relaciones internas, reconocimiento y oportunidades dentro de la organización, la satisfacción laboral influye en la actitud del trabajador frente a sus funciones y puede incidir en su disposición para cumplir con responsabilidad sus actividades.

En términos generales, estos factores facilitan entender que el desempeño en el trabajo no proviene solamente de la ejecución mecánica de las tareas, sino también de la interacción entre las habilidades del empleado, su motivación, los recursos institucionales, el compromiso con la empresa, la adaptación al puesto, la comunicación laboral y la satisfacción respecto al trabajo.

2.2.2.3. Características del Desempeño Laboral

Lluncor et al. (2023) mencionan que el desempeño laboral se caracteriza por ser una manifestación observable de la conducta del trabajador dentro de la organización, debido a que se expresa en la forma en que cumple sus funciones, responde a las responsabilidades asignadas, coordina con otros servidores y participa en las actividades institucionales, en ese sentido, no se limita únicamente al resultado final del trabajo, sino que también comprende las actitudes, capacidades y comportamientos que el trabajador demuestra durante el desarrollo de sus tareas. Lluncor et al. (2023) sostienen que las competencias del servidor público influyen en su desempeño, ya que los conocimientos, habilidades y capacidades se reflejan directamente en la manera en que responde a las exigencias del cargo.

Además, el rendimiento laboral tiene una característica que puede ser evaluada, ya que se puede medir a través de criterios e instrumentos que ayudan a determinar las fortalezas, debilidades y áreas de mejora del personal. En las entidades públicas, esta situación es importante, ya que la evaluación del desempeño permite saber si los empleados están cumpliendo con sus responsabilidades de manera correcta y si las condiciones institucionales

mejoran o perjudican su rendimiento (Acostupa, 2024).

Otra característica del desempeño laboral es su naturaleza multicausal y dinámica, debido a que no depende únicamente del esfuerzo individual del trabajador, sino también de la motivación, los recursos disponibles, la claridad de funciones, el liderazgo, la comunicación interna y las condiciones del entorno laboral; por ello, el desempeño puede mejorar o disminuir según las circunstancias organizacionales en las que se desarrolla el trabajo. Finalmente, el desempeño laboral se caracteriza por estar vinculado al contexto institucional, ya que el trabajador desarrolla sus funciones dentro de una estructura organizativa compuesta por normas, procedimientos, jerarquías y recursos, en el sector público, esta característica es fundamental porque el desempeño del servidor incide en la atención al ciudadano, la gestión administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En resumen, se puede observar y evaluar el desempeño laboral; es dinámico, multicausal, contextual, motivacional e institucional. Estas propiedades hacen posible entenderlo como una variable compleja que no solo está sujeta a la dedicación individual del empleado, sino también a las condiciones de la organización, los recursos con los que se cuenta, el compromiso, la motivación y la estructura laboral

2.2.2.4. Bases teóricas de las dimensiones del Desempeño laboral

El desempeño no solo manifiesta el esfuerzo o la competencia del trabajador, sino también el nivel de concordancia entre las condiciones laborales y los objetivos institucionales. Este enfoque se revela particularmente pertinente para la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional de la Municipalidad Provincial de Tacna, en la que los funcionarios públicos ejercen roles estratégicos relacionados con la administración de recursos, la formulación de políticas y la implementación presupuestaria en un contexto de elevados niveles de presión, regulaciones fluctuantes y restricciones estructurales.

Para operacionalizar la variable desempeño laboral en este contexto, se han considerado cuatro dimensiones clave que se derivan y complementan con el enfoque de Chiavenato (2020): eficacia, calidad, eficiencia y cumplimiento de metas; estas dimensiones permiten desagregar el constructo teórico y analizarlo con mayor precisión en el contexto institucional público:

A. Dimensión 1: Eficacia

La eficacia en el ámbito del desempeño laboral se refiere al grado en que el trabajador logra cumplir con los objetivos establecidos por la organización (Chiavenato, 2020); ser eficaz implica la ejecución de acciones correctas, es decir, dirigir las acciones hacia la consecución de resultados que se alineen con los objetivos institucionales. En este contexto, la eficacia no necesariamente conlleva la utilización óptima de los recursos, sino la habilidad para alcanzar los resultados previstos; esta dimensión está intrínsecamente relacionada con la habilidad del empleado para planificar, tomar decisiones y llevar a cabo acciones que generen valor para la entidad, un aspecto particularmente pertinente en contextos públicos donde los resultados ejercen un impacto directo sobre la población (Armoa y Braz, 2020)

B. Dimensión 2: Calidad

La calidad en el desempeño laboral se refiere a la ejecución de las tareas, teniendo en cuenta criterios de exactitud, profesionalidad, adherencia a las regulaciones y satisfacción del usuario, ya sea interno o externo (Chiavenato, 2020). Para Jiménez y Morcote (2023) en el sector público, esta dimensión cobra especial relevancia, ya que el trabajador no solo debe realizar su labor, sino hacerlo conforme a los principios de legalidad, transparencia y eficiencia, que son pilares de la administración estatal.

C. Dimensión 3: Eficiencia

La eficiencia en el desempeño laboral está relacionada con la optimización del uso de los recursos, tiempo, materiales, esfuerzo, durante la ejecución de las tareas asignadas (Chiavenato, 2020), en el modelo propuesto por Chiavenato, la eficiencia se vincula de manera directa con la interrelación entre motivación y oportunidad. Un empleado motivado, pero en un contexto carente de recursos apropiados, puede resultar ineficaz; de manera similar, un ambiente dotado de recursos, pero carente de un personal motivado, también no alcanzará óptimos niveles de rendimiento.

D. Dimensión 4: Cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas es una dimensión que permite evaluar el grado de alineación entre las actividades laborales individuales y los objetivos estratégicos de la organización (Chiavenato, 2020); las metas claras y específicas orientan el comportamiento laboral y son un elemento motivacional clave que impulsa el desempeño. En la gestión

pública, el cumplimiento de metas está relacionado no solo con la ejecución de tareas, sino también con la medición de resultados institucionales, rendición de cuentas y generación de valor público (Ruiz y Sánchez, 2021).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

A. Agotamiento emocional

“El AE es la disminución de los recursos afectivos que producen la sensación de no poder aportar y dar más y se manifiesta con síntomas somáticos y psicológicos” (Barreto y Salazar, 2021, p. 31).

B. Despersonalización

“Se manifiesta por sentimientos negativos, actitudes de cinismo, irritabilidad y culpabilización hacia los otros” (Barreto y Salazar, 2021, p. 31).

C. Factores psicosociales

“El factor de riesgo psicosocial es cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y, también, su desarrollo personal” (Soliz, 2022, p. 74).

D. Realización personal

“Tendencia a evaluarse negativamente, emergiendo cuadros de ansiedad, alterando la concentración, el rendimiento en el estudio u otros escenarios y la insatisfacción en todos los resultados obtenidos” (Barreto y Salazar, 2021, p. 31).

E. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un estado afectivo positivo y placentero que resulta de la evaluación que la persona hace de sus experiencias y condiciones de trabajo; implica la congruencia entre lo que espera de su empleo y lo que realmente obtiene, y se refleja en juicios y sentimientos sobre su puesto (Matud et al., 2024).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de este estudio es básico, dado que su objetivo es aportar conocimientos y profundizar la comprensión acerca de la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en el personal de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna. De acuerdo con Hernández et al. (2014), la investigación básica o fundamental se orienta hacia la generación de conocimientos teóricos sin un interés inmediato en su aplicación práctica

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de este estudio es descriptivo-correlacional. Inicialmente, el objetivo es caracterizar las propiedades de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en la población objeto de estudio; a continuación, se busca examinar la correlación entre dichas variables, como explican Hernández et al. (2014) estas investigaciones tienen como objetivo especificar las propiedades, características y perfiles de individuos, colectivos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La metodología adoptada se basa en un diseño no experimental transversal, en este diseño no se manipulan deliberadamente variables y se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández et al., 2014). Adicionalmente, dado que la recolección de datos se realiza en un único instante, se clasifica como transversal.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población de esta investigación está conformada por todos los colaboradores de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2025, conformado según el siguiente detalle:

Tabla 1*Detalle de la población de estudio*

Nº	Nombre de la Oficina generales	Cantidad
1	Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	50
2	Oficina General de Comunicaciones y Prevención de Conflictos	45
3	Oficina General de Administración y Finanzas	120
4	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos	45
5	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional	41
6	Oficina General de Asesoría Jurídica	30
7	Oficina General de Supervisión de Inversiones	40
TOTAL DE POBLACIÓN		371

Nota. Elaboración propia con base en información institucional

3.4.2. Muestra

Se empleará muestreo probabilístico estratificado por oficinas, considerando cada oficina como estrato debido a sus funciones diferenciadas y cargas laborales específicas. Dentro de cada estrato se aplicó selección aleatoria simple, garantizando igualdad de probabilidad para cada trabajador dentro de su oficina.

El tamaño de muestra se calculó con la fórmula para poblaciones finitas, asumiendo 95% de confianza ($Z=1.96$), máxima variabilidad ($p=0.5$; $q=0.5$) y error muestral absoluto $e=0.05$:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq} \Rightarrow n = \frac{371 \times 0.9604}{0.0025 \times 370 + 0.9604} \approx \mathbf{189}$$

Tabla 2*Muestreo estratificado*

Nº	Nombre de la Oficina generales	Población	Muestra
1	Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	50	26
2	Oficina General de Comunicaciones y Prevención de Conflictos	45	23
3	Oficina General de Administración y Finanzas	120	61
4	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos	45	23
5	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional	41	21
6	Oficina General de Asesoría Jurídica	30	15
7	Oficina General de Supervisión de Inversiones	40	20
TOTAL DE MUESTRA		371	189

Criterios de inclusión

- Pertenecer, en calidad de empleado o trabajador no directivo, a alguna de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna consideradas en la investigación, durante el año 2025.
- Mantener vínculo laboral vigente con la Municipalidad Provincial de Tacna, bajo modalidad de nombrado, contratado o cualquier régimen administrativo formal, al momento de la recolección de datos.
- Desempeñar funciones laborales dentro de las oficinas generales, sin ocupar cargos de dirección, gerencia, subgerencia o jefatura.
- Encontrarse en funciones activas durante el periodo de aplicación de los instrumentos, es decir, no estar en licencia prolongada, comisión de servicios externa, vacaciones u otra condición que impida su participación.

- Aceptar voluntariamente participar en el estudio, luego de haber sido informado sobre los objetivos, alcances y confidencialidad de la investigación, manifestando su conformidad mediante el consentimiento informado.
- Responder de manera completa los cuestionarios correspondientes a las variables factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral

Criterios de exclusión

- Gerentes, subgerentes, jefes de oficina u otros funcionarios con cargos directivos de la Municipalidad Provincial de Tacna.
- Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna que no pertenezcan a las oficinas generales consideradas en la población de estudio (por ejemplo, áreas operativas u otras gerencias no incluidas en el marco muestral).
- Servidores que se encuentren en vacaciones, licencia por enfermedad, descanso prolongado, comisión de servicios fuera de la institución o cualquier otra situación que implique ausencia durante el periodo de aplicación de los instrumentos.
- Trabajadores que no otorguen su consentimiento informado o que, habiéndolo otorgado, decidan retirarse del estudio en cualquier momento.
- Cuestionarios que presenten más del 20 % de ítems sin respuesta o patrones de respuesta claramente inconsistentes, los cuales serán considerados inválidos para el análisis estadístico

3.5. VARIABLES

3.5.1. Identificación de la variable 1

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Dimensiones:

- Ambiente de trabajo
- Factores propios de la actividad laboral
- Organización del tiempo de trabajo
- Liderazgo y relaciones en el trabajo

3.5.1.1. Operacionalización de la variable 1

Tabla 3

Definición operacional de los Factores de Riesgo Psicosocial

Definición conceptual	Dimensiones	Escala
“Los factores psicosociales pueden ser considerados como factores de riesgo para la salud, teniendo su origen principalmente en los centros de trabajo, como son la inadecuada utilización de las habilidades profesionales y personales, la sobrecarga de trabajo, las jornadas extenuantes, etc.” (Madero et al., 2024, p. 80)	Ambiente de trabajo Factores propios de la actividad laboral Organización del tiempo de trabajo Liderazgo y relaciones en el trabajo	Ordinal

Nota. El modelo teórico se ajustó según el artículo científico denominado “*Evaluación de la norma 035 para la medición de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral mexicano*” con DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.3070>

3.5.2. Identificación de la variable 2

DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones:

- Eficacia
- Calidad
- Eficiencia
- Metas

3.5.2.1. Operacionalización de la variable 2

Tabla 4

Definición operacional del desempeño laboral

Definición conceptual	Dimensiones	Escala
“Aquella capacidad que el trabajador tiene al momento de producir o ejecutar las actividades con eficiencia y calidad” (Ruiz et al., 2023, p. 03)	Eficacia	Ordinal
	Calidad	
	Eficiencia	
	Metas	

Nota. Modelo teórico adaptado de la tesis de maestría denominada “*Clima Institucional y Desempeño Laboral en el Programa Nacional Cuna Más de la unidad territorial de Pasco*”, que toma como referencia dimensiones propuestas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2010) con URL: <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dd18904b-0a32-4b9d-88fc-dbb4bd28f2ec/content>

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La metodología de recolección de datos se implementó a través de la aplicación de cuestionarios estructurados, de acuerdo con Hernández et al. (2014), la encuesta se define como un método de recolección de datos que implica la aplicación de un cuestionario a una muestra. Los instrumentos escogidos comprenden:

- Para la variable Factores de Riesgo Psicosocial se utilizó la Guía de Referencia II, Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial (GR-II), la cual es un cuestionario destinado a la identificación de riesgos psicosociales en el trabajo y está

dividido en 4 categorías: 1) Ambiente de trabajo, 2) Factores propios de la actividad, 3) Organización del tiempo de trabajo y 4) Liderazgo y relaciones en el trabajo (Madero et al., 2024).

- Para la variable Desempeño laboral se utilizó el cuestionario validado en el contexto peruano por Escalante (2021) y Carrasco (2024) que consta de 4 categorías, 1) Eficacia, 2) Calidad, 3) Eficiencia y 4) Metas.

3.6.1. Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos usados fueron analizados y evaluados a través de un ensayo piloto con un número específico de colaboradores de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, con un total de 15 colaboradores. Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Tabla 5

Coeficiente Alfa de Cronbach del Instrumento de Recolección de datos de la Factores de Riesgo Psicosocial

Dimensión / Variable	Alfa de Cronbach
Ambiente de trabajo	0.785
Factores propios de la actividad laboral	0.802
Organización del tiempo de trabajo	0.829
Liderazgo y relaciones en el trabajo	0.915
Variable Factores de Riesgo Psicosocial	0.828

Nota. Se presenta el resultado obtenido al aplicar el Coeficiente de Alfa de Cronbach a las dimensiones de la variable Factores de riesgo psicosocial.

Tabla 6

Coeficiente Alfa de Cronbach del Instrumento de Recolección de datos de la Variable Desempeño Laboral

Dimensión / Variable	Alfa de Cronbach
Eficacia	0.858
Calidad	0.859
Eficiencia	0.829
Metas	0.915
Desempeño laboral	0.744

Nota. Se presenta el resultado obtenido al aplicar el Coeficiente de Alfa de Cronbach a las dimensiones de la variable Desempeño laboral

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Posterior a la recolección de datos, se realizó el procesamiento y análisis estadístico empleando el software IBM SPSS Statistics, considerando dos niveles de análisis.

- Estadística Descriptiva: Se calcularon frecuencias absolutas para cada dimensión de los factores de riesgo psicosocial y del desempeño laboral. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos que permitan caracterizar el comportamiento de las variables en la población estudiada.
- Estadística inferencial: Se aplicó el coeficiente Rho de Spearman debido a la no normalidad de los datos, con un nivel de significancia de 0,05, con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas y determinar la magnitud y dirección de la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se llevó a cabo en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el periodo correspondiente al desarrollo de la investigación en el año 2025. Para su ejecución, inicialmente se realizaron las coordinaciones administrativas con las instancias competentes de la entidad, a fin de obtener las facilidades necesarias para el acceso a las oficinas consideradas en el estudio y para la aplicación de los instrumentos a los trabajadores seleccionados.

Una vez obtenida la autorización institucional, se procedió a identificar a los participantes de acuerdo con la distribución establecida en el muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional. En esta etapa, se verificó que los trabajadores pertenecieran a las siete oficinas generales incluidas en la investigación y que cumplieran con los criterios establecidos para formar parte de la muestra. Posteriormente, se les explicó el propósito del estudio, el carácter estrictamente académico de la investigación y el tratamiento confidencial de la información proporcionada, asimismo, se solicitó su participación voluntaria.

La aplicación de los instrumentos se realizó de manera presencial, en horarios coordinados previamente con cada oficina, procurando no interrumpir el normal desarrollo de las actividades laborales. Los cuestionarios fueron administrados en un solo momento y bajo condiciones adecuadas de orden y claridad; el tiempo promedio requerido para responder ambos cuestionarios fue de aproximadamente 15 a 20 minutos por participante, considerando que el instrumento estuvo conformado por ítems de respuesta cerrada tipo Likert. Durante este proceso, se brindaron las orientaciones necesarias para el correcto llenado de los ítems y se atendieron únicamente consultas relacionadas con la comprensión de las preguntas, evitando cualquier tipo de inducción en las respuestas.

Concluida la recolección de datos, se revisaron los cuestionarios aplicados para verificar su integridad y consistencia. Posteriormente, la información obtenida fue codificada y registrada en una base de datos elaborada para su procesamiento estadístico. Finalmente, los datos fueron organizados y preparados para su análisis mediante el software SPSS, garantizando en todo momento la reserva de identidad de los participantes y el uso de la

información exclusivamente con fines académicos y científicos.

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

4.2.1. Análisis estadístico de la variable Factores de riesgo psicosocial

4.2.1.1. Resultados descriptivos de la dimensión “Ambiente de trabajo”

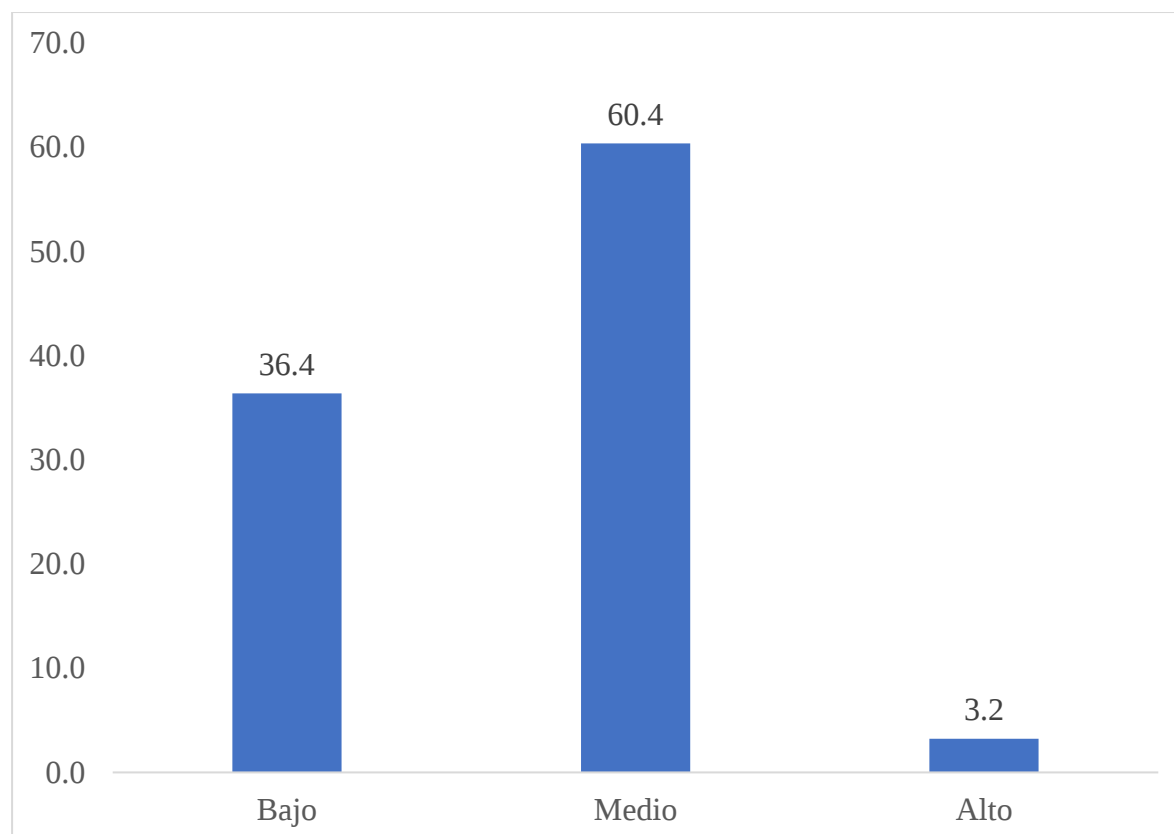
Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión Ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	69	36.4	36.4
Nivel medio	114	60.4	96.8
Nivel alto	6	3.2	100.0
Total	189	100.0	

Figura 1

Gráfico de barras de la dimensión Ambiente de trabajo



Interpretación

La dimensión ambiente de trabajo evidenció un predominio del nivel medio, con 114 trabajadores, que representan el 60,4 % del total evaluado. Este resultado indica que, en la percepción de la mayoría de los encuestados, las condiciones del entorno laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna presentan características moderadas; es decir, no reflejan una situación completamente desfavorable, pero tampoco óptima, lo que sugiere la existencia de aspectos del ambiente laboral que requieren mejora para favorecer un desempeño más adecuado.

Se notó también que 69 empleados (36,4 %) se clasificaron en el nivel bajo, lo cual representa una proporción significativa y muestra que más de un tercio del personal siente deficiencias o limitaciones en el entorno laboral. Por otro lado, solo 6 empleados (3,2 %) lograron el nivel alto, lo que indica que son escasos los que piensan que el ambiente de trabajo presenta condiciones muy favorables. En resumen, estos resultados sugieren que la dimensión del ambiente laboral se distingue fundamentalmente por una valoración intermedia, aunque con una notable presencia de percepciones bajas; esto muestra que es necesario reforzar las condiciones físicas, organizacionales y relacionales del entorno laboral en la institución.

4.2.1.2. Resultados descriptivos de la Dimensión “Factores propios de la actividad laboral”

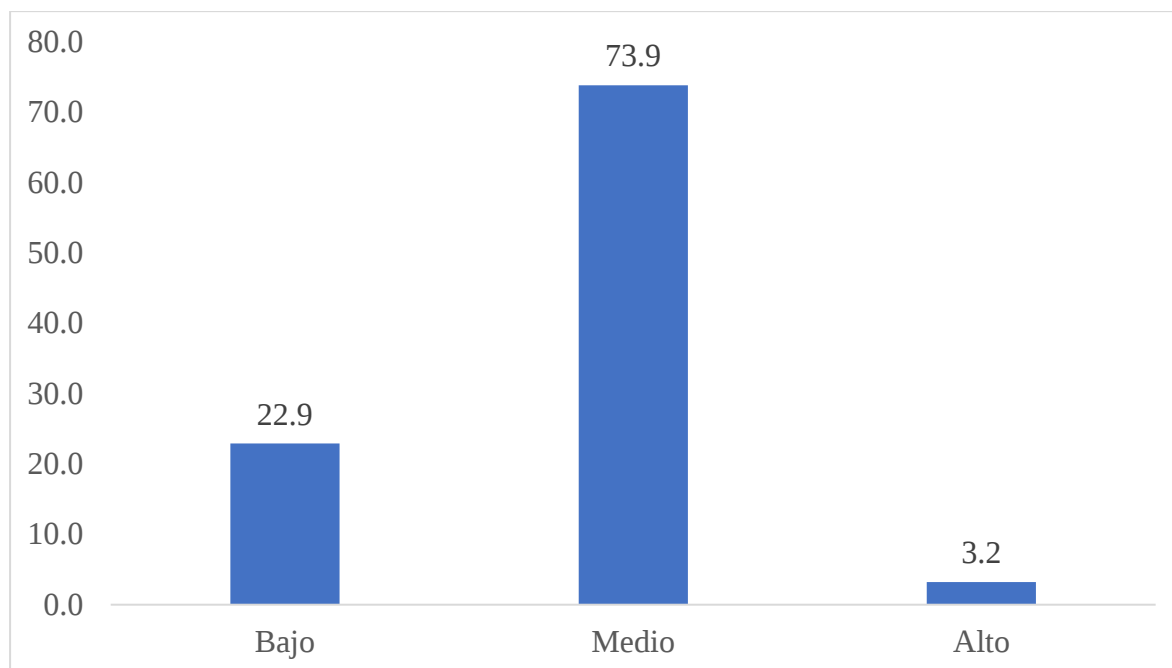
Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión Factores propios de la actividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	43	22.9	22.9
Nivel medio	140	73.9	96.8
Nivel alto	6	3.2	100.0
Total	189	100.0	

Figura 2

Gráfico de barras de la dimensión Factores propios de la actividad laboral



Interpretación

La dimensión factores propios de la actividad laboral presentó un claro predominio del nivel medio, con 140 trabajadores, equivalentes al 73,9 % del total evaluado. Este resultado muestra que la mayoría del personal percibe que las exigencias, responsabilidades y condiciones vinculadas directamente con el desarrollo de sus funciones se sitúan en un nivel intermedio, es decir, con presencia de ciertas demandas laborales que no llegan a ser totalmente críticas, pero que tampoco reflejan un escenario plenamente favorable dentro de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

En contraste, 43 trabajadores (22.9%) se situaron en el nivel bajo, lo que demuestra que alrededor de un cuarto de los encuestados nota menos problemas en los factores propios de la actividad laboral. En cambio, solamente el 3,2 % de los trabajadores (6 en total) llegó al nivel alto, lo que muestra una pequeña proporción de personal que enfrenta situaciones complejas o muy exigentes en este aspecto. En general, estos descubrimientos indican que los factores inherentes a la actividad laboral se presentan sobre todo en un nivel medio, lo que muestra una situación de exigencia moderada en el trabajo que requiere atención institucional para evitar que estas condiciones avancen hacia situaciones con más riesgo

psicosocial.

4.2.1.3. Resultados descriptivos de la Dimensión “Organización del tiempo de trabajo”

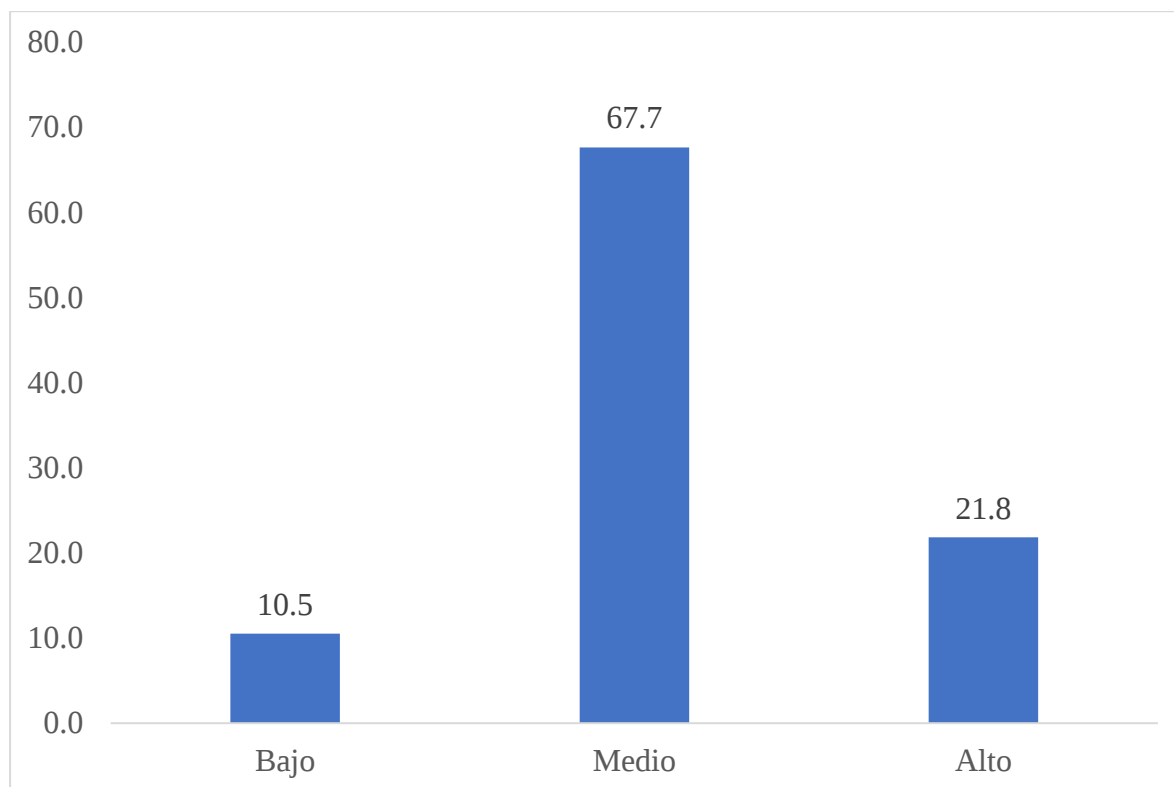
Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión Organización del tiempo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	20	10.5	10.5
Nivel medio	128	67.7	78.2
Nivel alto	41	21.8	100.0
Total	189	100.0	

Figura 3

Gráfico de barras de la dimensión Organización del tiempo de trabajo



Interpretación

La dimensión organización del tiempo de trabajo evidenció un predominio del nivel medio, con 128 trabajadores, que representan el 67,7 % del total evaluado. Este resultado permite interpretar que, para la mayoría de los encuestados, la distribución de la jornada, la carga horaria y la forma en que se organiza el tiempo laboral presentan condiciones intermedias; es decir, no son percibidas como plenamente desfavorables, pero tampoco como totalmente adecuadas; en ese sentido, se advierte la existencia de aspectos susceptibles de mejora en la gestión del tiempo de trabajo dentro de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Además, 20 empleados (21,8%) se situaron en el nivel alto, lo que representa una proporción significativa y sugiere que un número considerable de los trabajadores enfrenta más retos o demandas relacionadas con la organización del tiempo de trabajo. En cuanto a 41 empleados (10,5 %), se ubicaron en el nivel bajo, lo que indica que es una menor fracción de los encuestados la que considera favorables las condiciones de esta dimensión. En términos generales, estos hallazgos revelan que la organización del tiempo laboral se distingue principalmente por una valoración intermedia, con una presencia significativa de niveles altos. Esto demuestra que es necesario reforzar la planificación y la repartición del tiempo de trabajo para evitar posibles impactos negativos en el bienestar del empleado y en su rendimiento dentro de la organización.

4.2.1.4. Resultados descriptivos de la Dimensión “Liderazgo y relaciones en el trabajo”

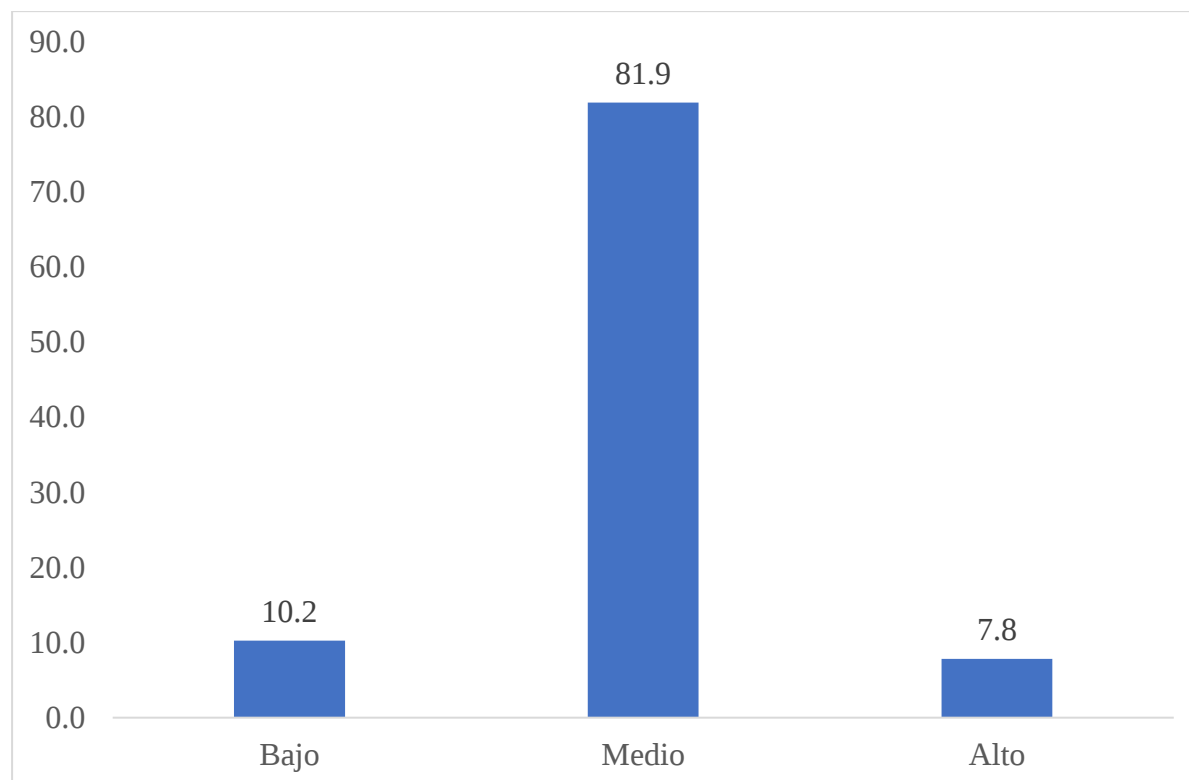
Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión Liderazgo y relaciones en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	19	10.2	10.2
Nivel medio	155	81.9	92.2
Nivel alto	15	7.8	100.0
Total	189	100.0	

Figura 4

Gráfico de barras de la dimensión Liderazgo y relaciones en el trabajo



Interpretación

La dimensión liderazgo y relaciones en el trabajo presentó un marcado predominio del nivel medio, con 155 trabajadores, equivalentes al 81,9 % del total evaluado. Este resultado indica que la mayoría del personal percibe que las dinámicas de liderazgo, comunicación, apoyo y relaciones interpersonales dentro de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna se desarrollan en un nivel intermedio, es decir, bajo condiciones aceptables, aunque todavía con aspectos susceptibles de mejora para consolidar un entorno laboral más favorable.

Al mismo tiempo, 19 empleados (10,2%) se situaron en el nivel bajo, lo que demuestra que una fracción pequeña de los trabajadores encuentra condiciones más favorables en este aspecto. Por otro lado, 15 empleados (7,8 %) llegaron al nivel alto, lo que indica que una minoría enfrenta más problemas relacionados con las relaciones de trabajo y el estilo de liderazgo. En general, estos resultados sugieren que la dimensión de liderazgo y relaciones laborales se distingue sobre todo por una valoración media y una escasa presencia

de niveles extremos, lo cual indica un estado más o menos estable. Sin embargo, también existen algunos aspectos que podrían ser potenciados para optimizar la convivencia organizacional y disminuir los riesgos psicosociales en la institución.

4.2.1.5. Resultados descriptivos de la Variable “Factores de riesgo psicosocial”

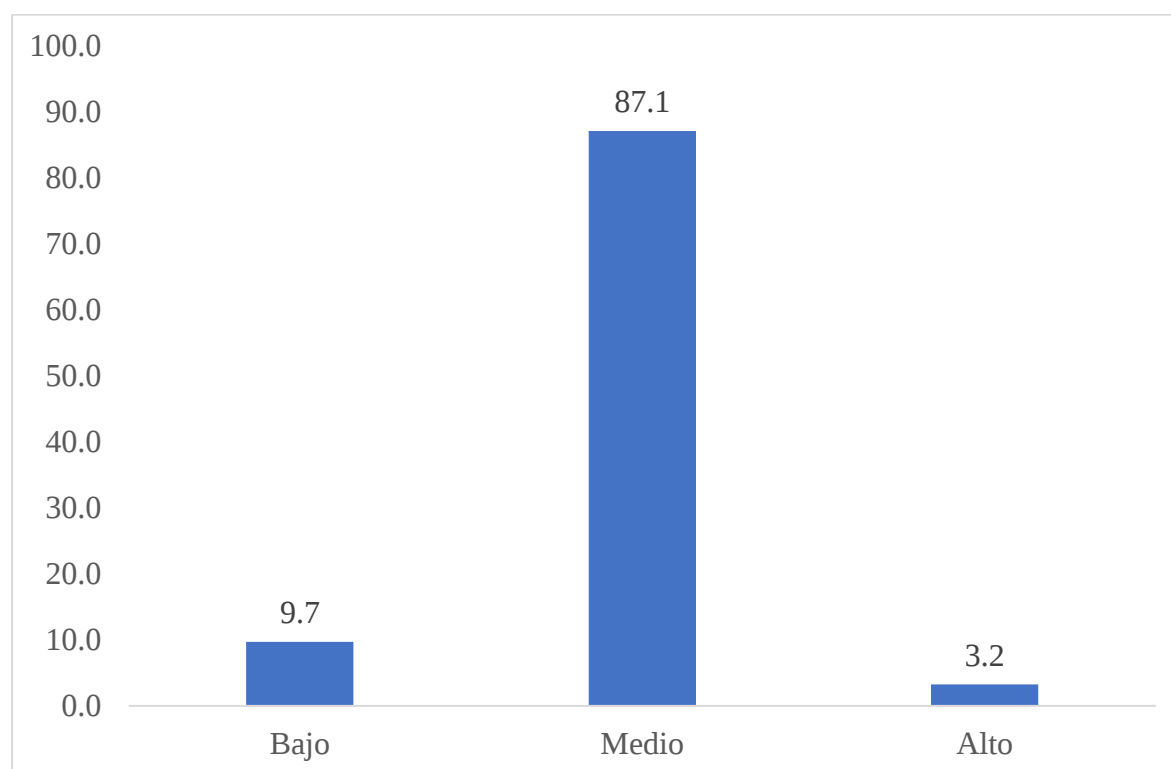
Tabla 11

Distribución de frecuencias de la variable Factores de riesgo psicosocial

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	18	9.7	9.7
Nivel medio	165	87.1	96.8
Nivel alto	6	3.2	100.0
Total	189	100.0	

Figura 5

Gráfico de barras de la variable Factores de riesgo psicosocial



Interpretación

La variable factores de riesgo psicosocial presentó un claro predominio del nivel medio, con 165 trabajadores, que representan el 87,1 % del total evaluado. Este resultado evidencia que, en términos generales, la mayoría del personal de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna percibió la presencia de factores de riesgo psicosocial en un nivel intermedio, lo que sugiere que, si bien no se trata de una situación crítica o altamente desfavorable, sí existen condiciones laborales que podrían afectar de manera moderada el bienestar de los trabajadores y, en consecuencia, su desempeño dentro de la institución.

De igual manera, 18 empleados (9,7 %) se clasificaron en el nivel bajo, lo que señala que un pequeño grupo experimentó menos riesgo psicosocial en su ambiente de trabajo. En cambio, únicamente el 3,2 % de los trabajadores (6 personas) llegaron al nivel alto, lo que indica que una pequeña proporción del personal se encuentra expuesto a condiciones consideradas más críticas. En general, estos resultados permiten concluir que la variable de factores de riesgo psicosocial se ubicó sobre todo en un nivel medio, lo que pone de manifiesto la importancia de reforzar las estrategias de intervención y las acciones preventivas orientadas a optimizar las condiciones organizacionales, disminuir las tensiones en el trabajo y fomentar un ambiente laboral más saludable en las oficinas generales del municipio provincial de Tacna.

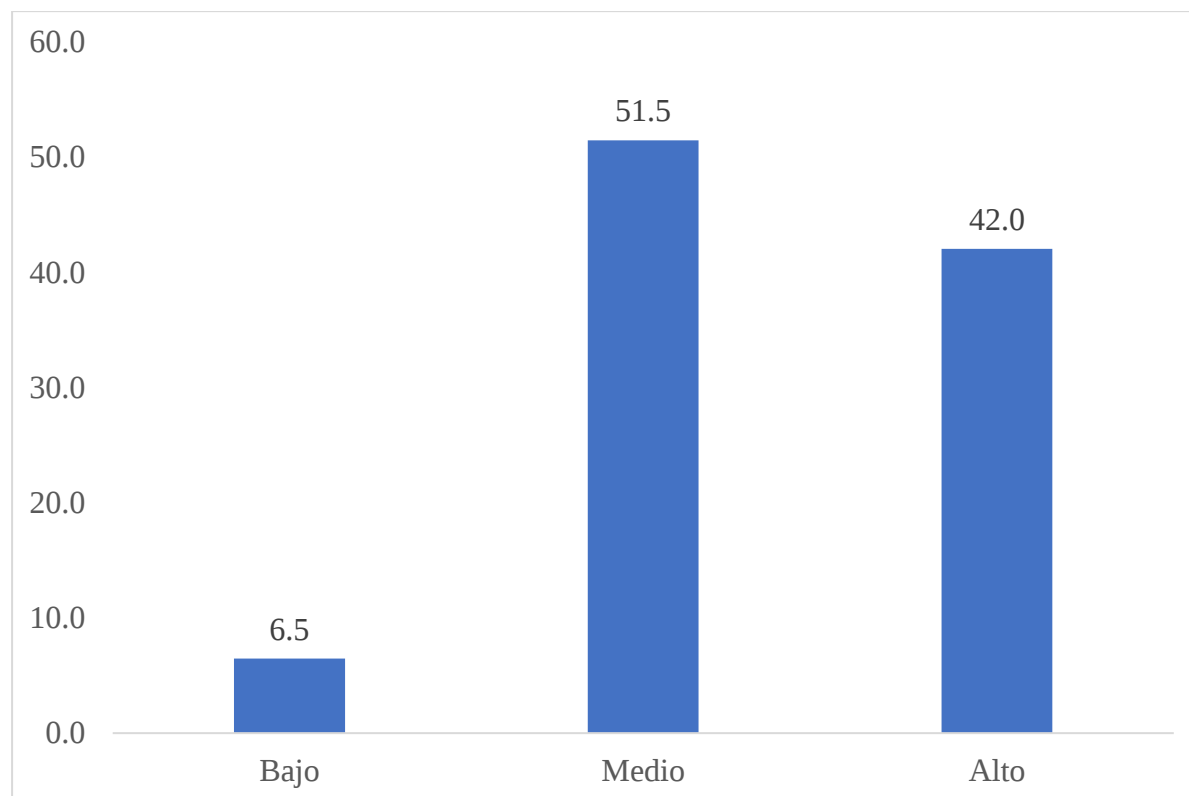
4.2.2. Análisis estadístico de la variable Desempeño laboral

4.2.2.1. Resultados descriptivos de la Dimensión “Eficacia”

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	12	6.5	6.5
Nivel medio	97	51.5	58.0
Nivel alto	79	42.0	100.0
Total	189	100.0	

Figura 6*Gráfico de barras de la dimensión Eficacia***Interpretación**

La dimensión eficacia presentó un predominio del nivel medio, con 97 trabajadores, que representan el 51,5 % del total evaluado. Este resultado indica que, en términos generales, la mayoría del personal de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna desarrolló su trabajo con un nivel intermedio de cumplimiento de objetivos, ejecución de funciones y logro de resultados esperados. Ello sugiere que el desempeño en esta dimensión fue aceptable, aunque todavía susceptible de fortalecimiento para alcanzar mayores estándares de eficiencia institucional.

De igual manera, 79 trabajadores (42,0 %) se hallaron en el nivel alto, lo que representa una proporción significativa y demuestra que un grupo importante de empleados mostró grados favorables de efectividad en la realización de sus tareas. Por otro lado, solo 12 empleados (6,5 %) se ubicaron en el nivel bajo, lo que indica una proporción más baja de encuestados con retos significativos en esta dimensión. En general, estos resultados indican que la efectividad del desempeño laboral se centró sobre todo en los niveles medio y alto, lo

que muestra una valoración mayormente positiva del cumplimiento laboral. No obstante, todavía es necesario fortalecer los mecanismos de mejora continua para optimizar el rendimiento del personal de la institución.

4.2.2.2. Resultados descriptivos de la Dimensión “Calidad”

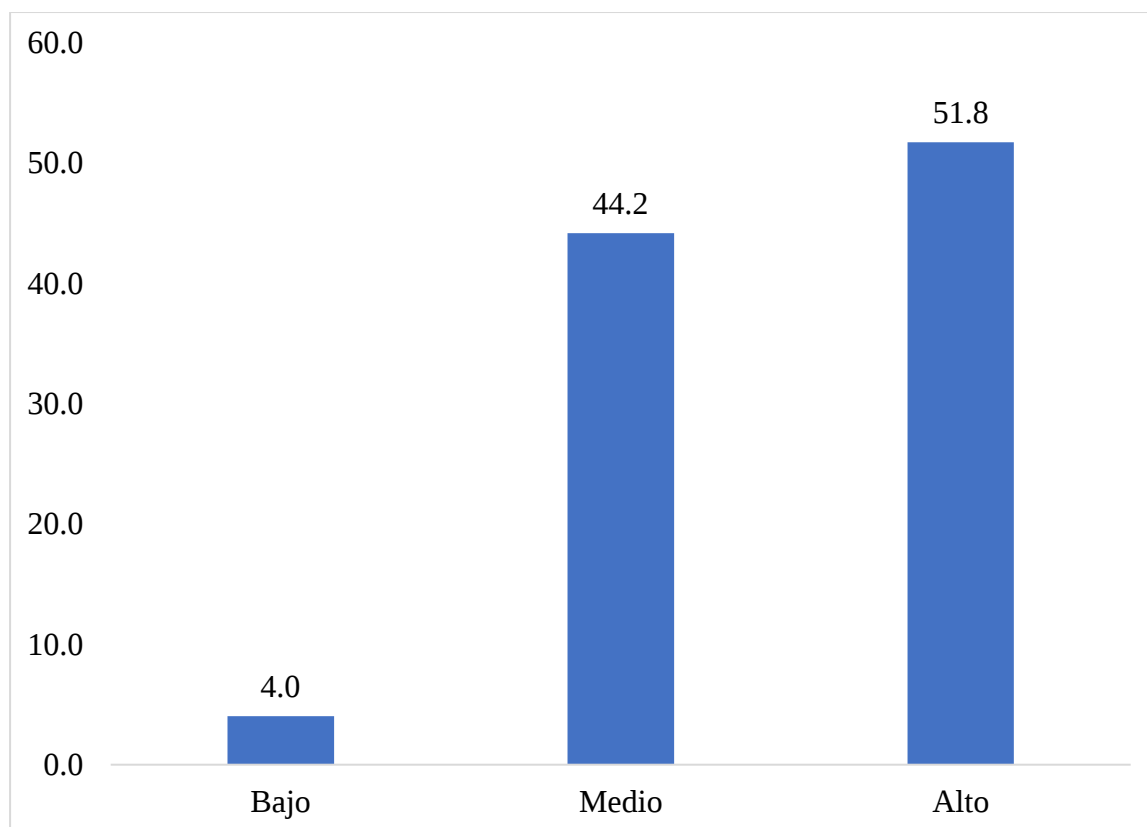
Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	8	4.0	4.0
Nivel medio	84	44.2	48.2
Nivel alto	98	51.8	100.0
Total	189	100.0	

Figura 7

Gráfico de barras de la dimensión Calidad



Interpretación

La dimensión calidad presentó un predominio del nivel alto, con 98 trabajadores, que representan el 51,8 % del total evaluado. Este resultado indica que más de la mitad del personal de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna desarrolló sus funciones con estándares favorables de calidad, lo que permite inferir una percepción positiva respecto a la precisión, oportunidad, cuidado y adecuada ejecución de las labores asignadas dentro de la institución.

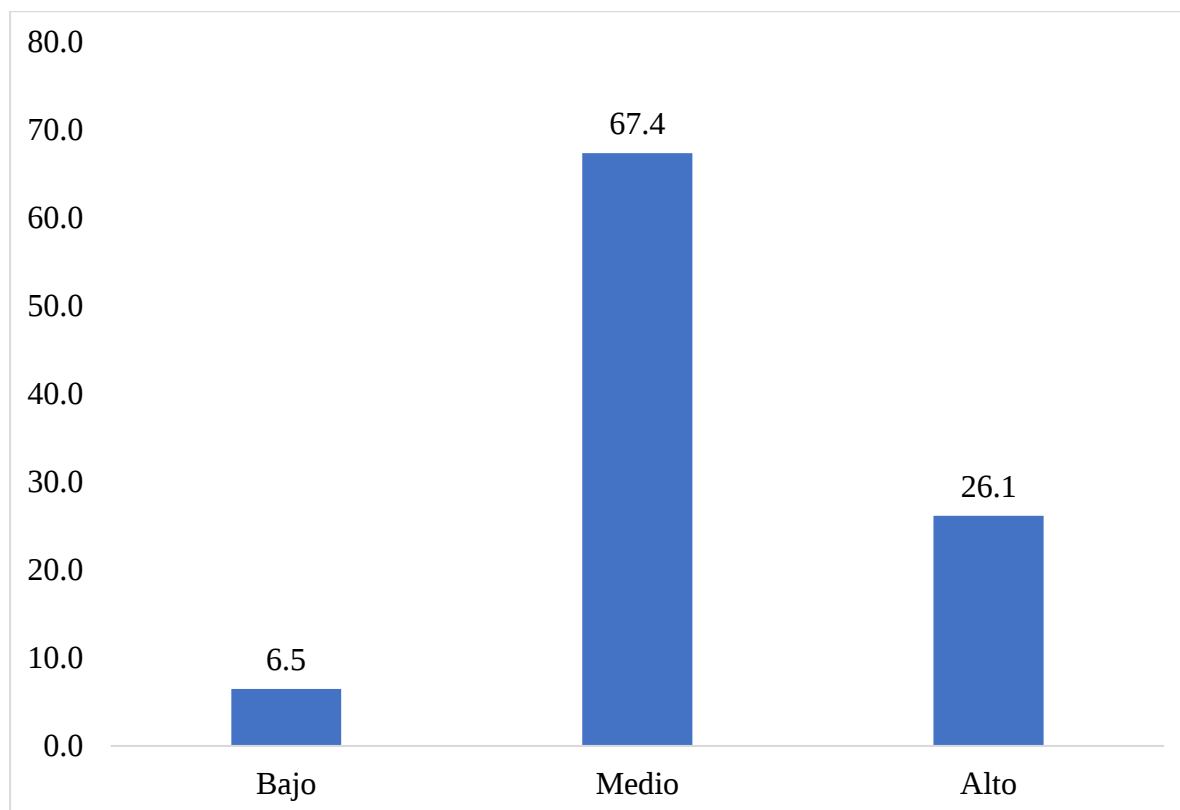
Además, 84 empleados (44,2 %) se situaron en el nivel medio, lo que muestra que una parte significativa de los trabajadores tuvo un rendimiento aceptable en esta dimensión, si bien con posibilidades de mejorar para llegar a niveles más óptimos. En cambio, únicamente 8 empleados (4,0%) se ubicaron en el nivel bajo, lo que demuestra una baja presencia de deficiencias significativas en términos de calidad del trabajo realizado. En términos generales, estos resultados indican que la calidad se caracterizó sobre todo por ser valorada de manera positiva, al enfocarse en los niveles medio y alto. Esto es un indicador positivo del rendimiento laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

4.2.2.3. Resultados descriptivos de la Dimensión “Eficiencia”

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la dimensión Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	12	6.5	6.5
Nivel medio	127	67.4	73.9
Nivel alto	49	26.1	100.0
Total	189	100.0	

Figura 8*Gráfico de barras de la dimensión Eficiencia***Interpretación**

La dimensión eficiencia evidenció un predominio del nivel medio, con 127 trabajadores, que representan el 67,4 % del total evaluado. Este resultado indica que la mayoría del personal de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna desarrolló sus funciones con un nivel intermedio de aprovechamiento de recursos, tiempo y esfuerzo en el cumplimiento de sus responsabilidades. En ese sentido, se aprecia un desempeño aceptable en esta dimensión, aunque todavía con margen para optimizar la forma en que se ejecutan las actividades laborales.

Además, 49 empleados (26,1%) se encontraban en el nivel alto, lo que demuestra que aproximadamente un cuarto de los trabajadores alcanzó niveles óptimos de eficacia en la realización de sus tareas. En contraste, 12 empleados (6,5 %) se encontraron en el nivel bajo, lo que muestra una proporción pequeña de encuestados con limitaciones más grandes en esta dimensión. En resumen, estos resultados permiten entender que la eficiencia se centró esencialmente en el nivel medio y, después, en una participación significativa del nivel alto.

Esto indica que el rendimiento laboral de los empleados tiene una tendencia positiva; sin embargo, necesita estrategias de fortalecimiento enfocadas a optimizar el uso de los recursos y la productividad institucional.

4.2.2.4. Resultados descriptivos de la Dimensión “Metas”

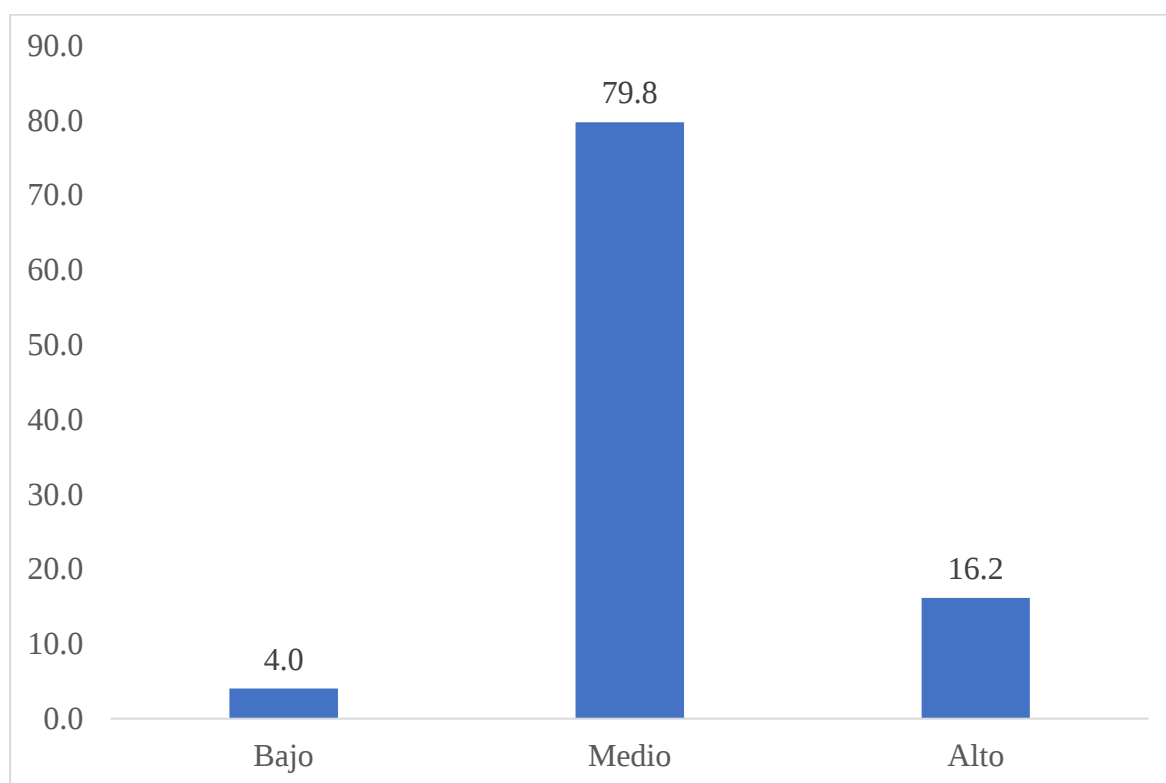
Tabla 15

Distribución de frecuencias de la dimensión Metas

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado%
Nivel bajo	8	4.0	4.0
Nivel medio	151	79.8	83.8
Nivel alto	31	16.2	100.0
Total	189	100.0	

Figura 9

Gráfico de barras de la dimensión Metas



Interpretación

La dimensión metas presentó un claro predominio del nivel medio, con 151 trabajadores, que representan el 79,8 % del total evaluado. Este resultado indica que la mayoría del personal de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna mostró un nivel intermedio en cuanto al cumplimiento, orientación y alcance de metas laborales, lo que sugiere que, si bien existe un desempeño aceptable en esta dimensión, aún no se alcanza de manera generalizada un nivel óptimo en relación con los objetivos institucionales.

Asimismo, 31 trabajadores (16,2 %) se ubicaron en el nivel alto, evidenciando que una proporción menor del personal logró un desempeño favorable respecto al logro de metas. Por otro lado, 8 trabajadores (4,0 %) se situaron en el nivel bajo, lo que refleja una reducida presencia de dificultades marcadas en esta dimensión. En conjunto, estos hallazgos permiten interpretar que la dimensión metas se caracterizó principalmente por una valoración media, lo cual pone de manifiesto la necesidad de fortalecer mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos, a fin de promover mayores niveles de rendimiento y compromiso con los resultados institucionales.

4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS

4.3.1. Pruebas de normalidad

Antes de realizar el contraste de hipótesis, se aplicaron pruebas de normalidad con el propósito de determinar si los datos de las variables presentaban una distribución normal. Esta verificación fue necesaria para seleccionar adecuadamente la prueba estadística inferencial, es decir, decidir entre una prueba paramétrica o no paramétrica.

En la presente investigación se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra estuvo conformada por 189 trabajadores, cantidad superior a 50 casos. En ese sentido, esta prueba resulta pertinente para evaluar la normalidad en muestras grandes, mientras que la prueba de Shapiro-Wilk suele emplearse con mayor frecuencia en muestras pequeñas. La decisión estadística se realizó considerando un nivel de significancia de 0,05; por tanto, si el valor de significancia fue menor a 0,05, se rechazó la hipótesis nula de normalidad y se concluyó que la distribución de los datos no era norma

4.3.1.1. Prueba de normalidad de la variable inclusión financiera

Hipótesis

H0: La distribución de la variable Factores de riesgo psicosocial es normal

H1: La distribución de la variable Factores de riesgo psicosocial no es normal

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H0

Nivel de significancia

$\text{Alfa} = 0.05 = 5.00\%$

Análisis estadístico

Tabla 16

Prueba de normalidad de la variable Factores de riesgos psicosocial

Kolmogorov-Smirnov ^a			
Factores de riesgo psicosocial	Estadístico ,110	gl 29	Sig. ,000

Nota. SPSS Statistics

Resultado

La tabla 16 muestra los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov aplicada a la variable factores de riesgo psicosocial, se obtuvo un p-valor o sig. de 0.000, menor al nivel de significancia planteado en la regla de decisión, por tal motivo, existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula y afirmar que la distribución de la variable inclusión financiera no es normal.

4.3.1.2. Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

Hipótesis

H0: La distribución de la variable desempeño laboral es normal

H1: La distribución de la variable desempeño laboral no es normal

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0

Nivel de significancia

$\text{Alfa} = 0.05 = 5.00\%$

Análisis estadístico

Tabla 17

Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral

Kolmogorov-Smirnov ^a			
Desempeño laboral	Estadístico ,147	gl 20	Sig. ,000

Nota. SPSS Statistics

Resultado

La tabla 17 muestra los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov aplicada a la variable desempeño laboral, se obtuvo un $p\text{-valor}$ o sig. de 0.000, menor al nivel de significancia planteado en la regla de decisión, por tal motivo, existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula y afirmar que la distribución de la variable desempeño laboral no es normal.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que las variables no presentaron distribución normal. Asimismo, para interpretar la magnitud de las correlaciones obtenidas, se consideró una escala de interpretación basada en el valor absoluto del coeficiente de correlación. De acuerdo con Hernández et al. (2014), los coeficientes de correlación pueden interpretarse según su grado de intensidad, considerando que los valores más cercanos a 1 indican una relación más fuerte entre las variables.

En ese sentido, para la presente investigación se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 18*Escala de interpretación Rho de Spearman*

Valor del coeficiente	Interpretación
0,00 a 0,19	Correlación muy débil
0,20 a 0,39	Correlación débil
0,40 a 0,59	Correlación moderada
0,60 a 0,79	Correlación considerable
0,80 a 1,00	Correlación muy fuerte

Nota. Hernández et al. (2014)

4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

4.4.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica

a) Hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación entre el ambiente del trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

H₁: Existe relación entre el ambiente del trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

b) Nivel de significación

Alfa = 0.05 = 5.00%

c) Tipo de prueba estadística

Dada la prueba de normalidad, se determinó que ambas variables no cumplen el supuesto de normalidad, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

d) Cálculo de prueba

Tabla 19

Prueba de correlación Rho de Spearman de la primera hipótesis específica

		Dimensión: Ambiente del trabajo	Variable: Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Ambiente del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,622*
		N	,000
			189
	Variable: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,622*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			189

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05

e) Regla de decisión

Si: Sig.((bilateral) es < 0.05 , se rechaza la H_0 .

f) Resultados

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,622, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, dado que este valor es menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En consecuencia, se comprobó que existe una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

De acuerdo con la escala de interpretación de correlaciones propuesta por Hernández et al. (2014), el coeficiente obtenido se ubica en el rango de 0,60 a 0,79, por lo que corresponde a una correlación considerable. Asimismo, la dirección de la relación es positiva o directa, debido a que el coeficiente presenta signo positivo, esto significa que, a medida que los trabajadores perciben mejores condiciones en el ambiente de trabajo, también tienden a presentar mayores niveles de desempeño laboral. En ese sentido, las condiciones físicas, organizacionales y relacionales del entorno laboral se asocian favorablemente con el cumplimiento de funciones, responsabilidades y resultados esperados.

4.4.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

a) Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

H1: Existe relación entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

b) Nivel de significación

Alfa = 0.05 = 5.00%

c) Tipo de prueba estadística

Dada la prueba de normalidad, se determinó que ambas variables no cumplen el supuesto de normalidad, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

d) Cálculo de prueba

Tabla 20

Prueba de correlación Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica

		Dimensión: Factores propios de la actividad laboral	Variable: Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Factores propios de la actividad laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,488*
		N	,000
			189
	Variable: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,488*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			189

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05

e) Regla de decisión

Si: Sig.((bilateral) es < 0.05 , se rechaza la H_0 .

f) Resultados

Según los resultados presentados en la Tabla 20, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,488, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, dado que este valor es menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En consecuencia, se comprobó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

De acuerdo con la escala de interpretación de correlaciones propuesta por Hernández et al. (2014), el coeficiente obtenido se ubica en el rango de 0,40 a 0,59, por lo que corresponde a una correlación moderada. Asimismo, la dirección de la relación es positiva o directa, debido a que el coeficiente presenta signo positivo, esto significa que, a medida que las condiciones vinculadas con la actividad laboral son percibidas de manera más favorable o gestionadas adecuadamente, también tienden a presentarse mayores niveles de desempeño laboral. En ese sentido, aspectos como la carga de trabajo, el ritmo laboral, la claridad de funciones, la responsabilidad y la concentración requerida se asocian con la forma en que los trabajadores cumplen sus funciones y responden a las exigencias institucionales.

4.4.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica

a) Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

H_1 : Existe relación entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

b) Nivel de significación

$\text{Alfa} = 0.05 = 5.00\%$

c) Tipo de prueba estadística

Dada la prueba de normalidad, se determinó que ambas variables no cumplen el supuesto de normalidad, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

d) Cálculo de prueba

Tabla 21

Prueba de correlación Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica

		Dimensión: Organización del tiempo de trabajo	Variable: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Organización del tiempo de trabajo 1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,568*
		N	,000
			189
	Variable: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,568*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			189

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05

e) Regla de decisión

Si: Sig.((bilateral) es < 0.05 , se rechaza la H_0 .

f) Resultados

Según los resultados consignados en la Tabla 20, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,568, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, dado que este valor es menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En consecuencia, se comprobó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

De acuerdo con la escala de interpretación de correlaciones propuesta por Hernández et al. (2014), el coeficiente obtenido se ubica en el rango de 0,40 a 0,59, por lo que corresponde a una correlación moderada. Asimismo, la dirección de la relación es positiva o directa, debido a que el coeficiente presenta signo positivo, esto permite interpretar que, a medida que la organización del tiempo de trabajo es percibida como más adecuada, también tienden a incrementarse los niveles de desempeño laboral. Por tanto, una mejor distribución

de la jornada, planificación de actividades, manejo de plazos y equilibrio del tiempo laboral se asocia favorablemente con el cumplimiento de responsabilidades y resultados esperados por parte de los trabajadores.

4.4.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica

a) Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre el liderazgo y relaciones en el trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

H1: Existe relación entre el liderazgo y relaciones en el trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

b) Nivel de significación

Alfa = 0.05 = 5.00%

c) Tipo de prueba estadística

Dada la prueba de normalidad, se determinó que ambas variables no cumplen el supuesto de normalidad, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

d) Cálculo de prueba

Tabla 22

Prueba de correlación Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica

		Dimensión: Liderazgo y relaciones en el trabajo	Variable: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Liderazgo y relaciones en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,676*
		N	,000
			189
	Variable: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,676*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			189

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05

e) Regla de decisión

Si: Sig.((bilateral) es < 0.05 , se rechaza la H_0 .

f) Resultados

Según los resultados presentados en la Tabla 22, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,676, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, dado que este valor es menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En consecuencia, se comprobó que existe una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa entre el liderazgo y las relaciones en el trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

De acuerdo con la escala de interpretación de correlaciones propuesta por Hernández et al. (2014), el coeficiente obtenido se ubica en el rango de 0,60 a 0,79, por lo que corresponde a una correlación considerable. Asimismo, la dirección de la relación es positiva o directa, debido a que el coeficiente presenta signo positivo, esto significa que, a medida que los trabajadores perciben mejores condiciones de liderazgo, comunicación, apoyo, cooperación y relaciones interpersonales en el trabajo, también tienden a presentar mayores niveles de desempeño laboral.

4.4.2. Verificación de la hipótesis general

a) Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

H_1 : Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

b) Nivel de significación

$\text{Alfa} = 0.05 = 5.00\%$

c) Tipo de prueba estadística

Dada la prueba de normalidad, se determinó que ambas variables no cumplen el supuesto de normalidad, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

d) Cálculo de prueba

Tabla 23

Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis general

		Dimensión: Factores de riesgo psicosocial	Variable: Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Variable: Factores de riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,555*
		N	,000
	Variable: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	189
		Sig. (bilateral)	,555*
		N	,000

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05

e) Regla de decisión

Si: Sig.((bilateral) es < 0.05, se rechaza la H₀.

f) Resultados

Según los resultados consignados en la Tabla 23, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,555, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, dado que este valor es menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En consecuencia, se comprobó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

De acuerdo con la escala de interpretación de correlaciones propuesta por Hernández et al. (2014), el coeficiente obtenido se ubica en el rango de 0,40 a 0,59, por lo que corresponde a una correlación moderada. Asimismo, la dirección de la relación es positiva o directa, debido a que el coeficiente presenta signo positivo, esto permite interpretar que, a medida que las condiciones psicosociales del trabajo son percibidas de manera más favorable o gestionadas adecuadamente, también tienden a presentarse mayores niveles de desempeño laboral. Por tanto, la gestión del ambiente de trabajo, las condiciones de la actividad laboral,

la organización del tiempo y las relaciones laborales se asocia de manera relevante con el rendimiento del personal evaluado.

4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025, los resultados inferenciales evidenciaron una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,555 y un valor de significancia de 0,000. Este hallazgo permite aceptar la hipótesis general de investigación y afirmar que las condiciones psicosociales presentes en el entorno laboral se relacionan de manera importante con el desempeño del personal evaluado. Asimismo, desde el análisis descriptivo, la variable factores de riesgo psicosocial se ubicó predominantemente en el nivel medio con 87,1 %, lo que evidencia que las condiciones psicosociales no alcanzan un nivel crítico generalizado, pero sí constituyen un aspecto relevante para la gestión institucional y el rendimiento laboral del personal municipal.

Este resultado guarda relación con lo reportado por García et al. (2025), quienes evaluaron la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, identificando que los riesgos psicosociales influyen en el desempeño del personal municipal. Aunque en dicho estudio se reportó una relación negativa fuerte, mientras que en la presente investigación la relación fue positiva y moderada, ambos hallazgos coinciden en reconocer que las condiciones psicosociales del trabajo se vinculan significativamente con la forma en que los trabajadores cumplen sus funciones. El modo de codificar e interpretar los instrumentos puede ser la razón por la que existe esta disparidad en el sentido de la relación; en ciertos estudios, un puntaje más alto indica una exposición al riesgo más alta; en otros, en cambio, lo que representa es una percepción de condiciones superiores o un control más alto sobre los factores psicosociales.

De manera similar, los hallazgos concuerdan en parte con lo que Díaz et al. (2023) descubrieron, cuando examinaron la conexión entre el desempeño laboral y factores psicosociales en trabajadores de una escuela privada de Lima, los autores afirmaron que los factores psicosociales negativos tienen el potencial de restringir la productividad en el trabajo

y provocar una menor efectividad en la ejecución de las tareas. En este contexto, el estudio actual demuestra que las condiciones psicosociales no deben ser consideradas como elementos secundarios de la administración del talento humano, sino como variables organizacionales relacionadas con el rendimiento laboral, especialmente en situaciones en las que hay requerimientos administrativos, cumplimiento de plazos y coordinación constante entre áreas.

En relación con el primer objetivo específico, que se centra en examinar la conexión entre el entorno laboral y el rendimiento del trabajo, se encontró una correlación positiva, notable y estadísticamente significativa, con un Rho de Spearman de 0.622 y un valor p igual a 0.000. El ambiente de trabajo, en términos descriptivos, se encontró fundamentalmente en el nivel medio con un 60.4 %, y posteriormente en el nivel bajo con un 36.4 %, estos hallazgos hacen posible la interpretación de que el rendimiento del personal de las oficinas generales está estrechamente vinculado con las condiciones físicas, materiales y organizativas del ambiente laboral. Por lo tanto, si el empleado nota que en su lugar de trabajo hay mejores condiciones, recursos disponibles, seguridad y orden, es más probable que muestre un desempeño superior.

Este hallazgo se vincula con la investigación de Chocano y Chocano (2024), quienes analizaron la ergonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una municipalidad distrital de Tacna, encontrando una relación significativa entre las condiciones ergonómicas y el rendimiento de los trabajadores. La coincidencia entre ambos estudios permite sostener que el ambiente laboral, entendido no solo desde lo físico, sino también desde las condiciones que facilitan el desarrollo de las tareas, constituye un factor relevante para el desempeño en entidades públicas; asimismo, los hallazgos son compatibles con lo señalado por Díaz et al. (2023), quienes indicaron que los factores psicosociales desfavorables pueden afectar el rendimiento laboral, lo que refuerza la importancia de mejorar las condiciones del entorno para favorecer la productividad y la calidad del trabajo.

Respecto a la segunda objetivo específico, que consiste en examinar la correlación entre los factores propios al trabajo y el desempeño laboral, se encontró una correlación moderada, positiva y significativa, con un Rho de Spearman de 0.488 y un valor p de 0.000. Este hallazgo evidencia que los rasgos internos del trabajo, como la responsabilidad, el ritmo laboral, la carga de tareas, la claridad en las funciones y el nivel de concentración requerido, están vinculados con el rendimiento de los empleados. Desde el análisis descriptivo, esta dimensión se enfocó sobre todo en el nivel medio con un 73,9 %, lo que significa que la

mayor parte de los empleados experimenta demandas laborales moderadas, pero que necesitan atención institucional para impedir que evolucionen hacia condiciones más arriesgadas.

Este resultado presenta relación con la investigación de Castro et al. (2024), quienes estudiaron el riesgo psicosocial y el engagement en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, en dicha investigación se identificó una relación negativa y significativa entre riesgo psicosocial y engagement, especialmente con dimensiones como vigor y dedicación. Aunque el estudio citado no mide directamente desempeño laboral, sí permite establecer una aproximación relevante, debido a que el engagement expresa energía, implicación y disposición positiva hacia el trabajo, aspectos que se relacionan con el rendimiento del personal; por tanto, al igual que en la presente investigación, se evidencia que las condiciones psicosociales asociadas al desarrollo de la actividad laboral influyen en la manera en que los trabajadores se involucran y responden frente a sus responsabilidades.

Respecto al tercer objetivo específico, orientado a analizar la relación entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral, los resultados mostraron una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa, con un Rho de Spearman de 0,568 y un valor p de 0,000. Este hallazgo permite afirmar que la distribución de la jornada, la planificación de actividades, la carga horaria, la presión por plazos y la posibilidad de equilibrar el trabajo con la vida personal se relacionan significativamente con el desempeño del personal; en el análisis descriptivo, esta dimensión se ubicó mayoritariamente en el nivel medio con 67,7 %, aunque también presentó una proporción relevante en el nivel alto con 21,8 %, lo que evidencia que una parte importante de los trabajadores percibe dificultades asociadas a la gestión del tiempo laboral.

Este resultado se relaciona con los hallazgos de García et al. (2025), quienes evidenciaron que los factores psicosociales vinculados con la organización del trabajo tienen incidencia en el desempeño laboral de trabajadores municipales. En entidades públicas, la organización del tiempo resulta especialmente relevante, debido a que las labores administrativas están sujetas a plazos normativos, atención de requerimientos, emisión de informes y coordinación entre áreas, por ello, una inadecuada gestión del tiempo puede generar presión, retrasos, acumulación de tareas y desgaste laboral. Esta interpretación también coincide con estudios recientes que advierten que los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo requieren ser incorporados en los modelos de prevención

laboral, ya que pueden afectar tanto la salud del trabajador como los resultados institucionales (Cotonieto, 2023; Soliz, 2022).

En relación con el cuarto objetivo específico, referido a analizar la relación entre liderazgo y relaciones en el trabajo con el desempeño laboral, se obtuvo la correlación más alta entre todas las dimensiones evaluadas, con un Rho de Spearman de 0,676 y un valor p de 0,000. Este resultado evidencia una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa, lo que permite afirmar que la comunicación, el apoyo entre compañeros, la claridad en las instrucciones, la cooperación y el estilo de liderazgo se asocian de manera importante con el desempeño del personal municipal. Aunque descriptivamente esta dimensión se ubicó principalmente en el nivel medio con 81,9 %, el resultado inferencial demuestra que constituye uno de los componentes más sensibles para explicar el rendimiento laboral en las oficinas generales.

Este hallazgo coincide con Castro et al. (2024), quienes encontraron que el riesgo psicosocial se relaciona significativamente con el engagement de trabajadores administrativos municipales, especialmente con el vigor y la dedicación. En ese sentido, cuando las relaciones laborales, el liderazgo y la comunicación se deterioran, también puede verse afectada la energía, implicación y disposición del trabajador hacia sus funciones; asimismo, se relaciona con Acostupa (2024), antecedente local incluido en la tesis, quien encontró una relación fuerte entre satisfacción laboral y desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna, esto permite sostener que los aspectos relacionales y de trato dentro de la organización tienen un papel relevante en el desempeño del servidor público, especialmente en contextos donde el trabajo depende de la coordinación entre oficinas, la comunicación permanente y el cumplimiento articulado de responsabilidades institucionales.

Los hallazgos de la investigación, en general, demuestran que existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna. No obstante, es necesario que la relación positiva hallada se comprenda tomando en cuenta la codificación de los ítems y la dirección del instrumento, ya que algunos reactivos pueden manifestar condiciones de riesgo y otros condiciones laborales favorables; por lo tanto, en lugar de sostener que un mayor riesgo conduce a un mejor desempeño, es más acertado entender que la manera en que se perciben y gestionan las condiciones psicosociales del trabajo está vinculada con niveles laborales más altos o más bajos, esta precisión es importante para prevenir que los resultados sean leídos de

manera contradictoria y para guiar correctamente las recomendaciones institucionales.

Finalmente, los hallazgos obtenidos permiten reforzar la necesidad de implementar acciones preventivas y de mejora organizacional en la Municipalidad Provincial de Tacna. La evidencia muestra que las dimensiones más asociadas al desempeño fueron liderazgo y relaciones en el trabajo, ambiente de trabajo y organización del tiempo de trabajo, lo que sugiere que la intervención institucional debe priorizar el fortalecimiento del liderazgo, la comunicación interna, la planificación de tareas, la distribución de responsabilidades y la mejora progresiva del entorno laboral.

CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se concluyó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025, al haberse obtenido un coeficiente Rho de Spearman de 0,555 y un nivel de significancia bilateral de 0,000, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general de investigación. Asimismo, el análisis descriptivo mostró que la variable factores de riesgo psicosocial se concentró principalmente en el nivel medio (87,1 %), lo que evidencia que las condiciones psicosociales del entorno laboral no alcanzan un nivel crítico generalizado, pero sí presentan elementos que influyen de manera importante en el desempeño del personal. Este resultado permite afirmar que la gestión institucional de las condiciones laborales constituye un factor relevante para sostener y mejorar el rendimiento de los trabajadores municipales.

Segunda conclusión

Se concluyó que existe una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente de trabajo y el desempeño laboral, al obtenerse un coeficiente Rho de Spearman de 0,622 con un valor de significancia de 0,000, lo que permitió aceptar la primera hipótesis específica. De forma complementaria, se observó que el 60,4 % de los trabajadores percibió esta dimensión en un nivel medio, mientras que el 36,4 % la ubicó en nivel bajo, evidenciando que todavía persisten limitaciones en las condiciones físicas, organizacionales y relacionales del entorno laboral. Ello permite inferir que la mejora del ambiente de trabajo puede traducirse en mejores niveles de cumplimiento, implicación y productividad en las oficinas estudiadas.

Tercera conclusión

Se concluyó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral, al haberse hallado un coeficiente Rho de Spearman de 0,488 y una significancia bilateral de 0,000, confirmándose la segunda hipótesis específica. En el plano descriptivo, esta dimensión presentó predominio del nivel medio (73,9 %), lo que refleja que las exigencias, responsabilidades y características del puesto son percibidas como moderadas por la mayoría

de trabajadores. Este hallazgo sugiere que la carga de trabajo, la complejidad de las funciones y la organización de las tareas no deben ser tratadas como aspectos aislados, sino como componentes que guardan relación con la manera en que el personal responde laboralmente dentro de la institución.

Cuarta conclusión

Se concluyó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral, dado que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,568 con significancia bilateral de 0,000, aceptándose la tercera hipótesis específica. Además, esta dimensión se concentró principalmente en el nivel medio (67,7 %), aunque destacó una proporción relevante en nivel alto (21,8 %), lo que indica que una parte importante del personal percibe dificultades asociadas a la distribución de la jornada, la carga horaria y la gestión del tiempo laboral. Este resultado evidencia que la planificación del tiempo, los plazos y la distribución de tareas son elementos sensibles dentro de las oficinas generales, por lo que su optimización podría favorecer un mejor desempeño institucional.

Quinta conclusión

Se concluyó que existe una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa entre el liderazgo y las relaciones en el trabajo y el desempeño laboral, al haberse obtenido el coeficiente más alto entre todas las dimensiones evaluadas ($Rho = 0,676$; $p = 0,000$), confirmándose la cuarta hipótesis específica. Aunque descriptivamente esta dimensión se ubicó mayoritariamente en nivel medio (81,9 %), el análisis inferencial mostró que es la dimensión con mayor asociación con el desempeño laboral. Este hallazgo permite sostener que la calidad del liderazgo, la comunicación, el apoyo entre compañeros y la convivencia organizacional representan el componente psicosocial más influyente sobre el rendimiento del personal en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda a la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, en coordinación con la Gerencia Municipal y la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, diseñar e implementar, en un plazo no mayor de seis meses, un plan institucional de prevención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial dirigido al personal de las oficinas generales. Dicho plan debería contemplar la aplicación periódica de instrumentos de diagnóstico, la identificación de áreas críticas, el seguimiento de indicadores de bienestar laboral y la formulación de medidas preventivas frente a situaciones de sobrecarga, tensión organizacional o dificultades relacionales. Su ejecución permitirá contar con información sistematizada para la toma de decisiones y contribuirá a reducir la incidencia de condiciones psicosociales desfavorables que afectan el desempeño laboral.

Segunda recomendación

Se recomienda a la Oficina General de Administración y Finanzas, en articulación con la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos y los responsables de cada oficina generales, ejecutar en un plazo de tres a seis meses una evaluación interna de las condiciones del ambiente de trabajo, a fin de identificar necesidades relacionadas con iluminación, ventilación, mobiliario, distribución del espacio, orden documental y disponibilidad de recursos básicos para el desarrollo de las labores. Sobre la base de dicho diagnóstico, deberán priorizarse acciones de mejora progresiva y de bajo costo que permitan optimizar las condiciones físicas y organizacionales del entorno laboral. Esta recomendación resulta pertinente debido a que el ambiente de trabajo mostró una relación considerable con el desempeño laboral, por lo que su fortalecimiento puede impactar favorablemente en la productividad, motivación y cumplimiento de funciones del personal.

Tercera recomendación

Se recomienda a los jefes de las oficinas generales, bajo la supervisión de la Gerencia Municipal y con acompañamiento técnico de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, revisar y reorganizar, en un plazo máximo de cuatro meses, la distribución de funciones, responsabilidades y cargas de trabajo del personal asignado a cada dependencia. Para ello, se sugiere elaborar cuadros internos de asignación de tareas, establecer prioridades

operativas y evitar la concentración excesiva de funciones en determinados trabajadores, procurando una distribución más equitativa y acorde con el perfil del puesto. Esta medida permitirá atender de manera concreta los factores propios de la actividad laboral, los cuales mostraron relación significativa con el desempeño, fortaleciendo así la eficiencia operativa y reduciendo posibles fuentes de desgaste laboral.

Cuarta recomendación

Se recomienda a la Gerencia Municipal y a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, en coordinación con los jefes inmediatos de las áreas evaluadas, implementar en un plazo de tres meses mecanismos básicos de organización y control del tiempo de trabajo, tales como cronogramas semanales, programación de actividades prioritarias, establecimiento claro de plazos, seguimiento de metas por oficina y reuniones breves de coordinación al inicio de la semana laboral. Asimismo, en un plazo de seis meses, debería evaluarse la efectividad de estas acciones mediante indicadores simples de cumplimiento y percepción del personal. Esta recomendación busca mejorar la organización del tiempo laboral, debido a que esta dimensión presentó una relación moderada y significativa con el desempeño, evidenciando que una mejor planificación del trabajo puede favorecer el cumplimiento de objetivos institucionales.

Quinta recomendación

Se recomienda a la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, con respaldo de la Gerencia Municipal, desarrollar en un plazo de seis meses un programa de fortalecimiento del liderazgo y de las relaciones interpersonales en el trabajo, dirigido principalmente a jefes, coordinadores y personal de las oficinas generales. Este programa podría incluir talleres sobre liderazgo participativo, comunicación efectiva, resolución de conflictos, trabajo colaborativo y retroalimentación constructiva, además de espacios periódicos de diálogo entre responsables y trabajadores. La intervención en esta dimensión debe considerarse prioritaria, dado que liderazgo y relaciones en el trabajo fue el componente con mayor asociación con el desempeño laboral. Por ello, fortalecer la calidad del trato, la coordinación interna y el apoyo entre compañeros contribuirá a consolidar un clima organizacional más saludable y, en consecuencia, a elevar el rendimiento del personal dentro de la municipalidad.

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- Acostupa, E. (2024). Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En Los Funcionarios Y Servidores Públicos De La Municipalidad Distrital De Ciudad Nueva, Tacna 2022 [Tesis de licenciatura en Contaduría Pública con mención en Auditoría, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3464/Acostupa-Flores-Erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Acostupa Flores, E. (2024). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022. [Tesis de licenciatura en Contaduría Pública con mención en Auditoría, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3464/Acostupa-Flores-Erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aliaga, G., Delgado, V., Romero, Y., Cholán, O., & Rondon, E. (2022). Componentes de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital de Cajamarca, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3), e4794. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n3/1561-2961-enf-38-03-e4794.pdf>
- Alles, M. (2021). *Evaluaciones Múltiples*. Ediciones Granica S.A.
- Armoa Teixeira, A., & Braz da Silva, D. (2020). A eficiência da comunicação no ambiente de trabalho e a eficácia organizacional. *Revista de Tecnologia Aplicada (RTA)*, 9(3), 45-61.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.48005/2237-3713rta2020v9n3p4561>
- Barreto, D., & Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Bazan, P. (2023). Riesgos psicosociales y compromiso laboral del personal de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur—Arequipa, 2022. [Tesis de maestría en Ciencias, Administración y Gestión en Salud, Universidad Nacional de San Agustín de

- Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/b0d3c869-6bc6-4347-a636-17e12f3f3e4c>
- Carrasco Choque, C. (2024). Relación del engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar, 2023 [Tesis de Maestría en Administración con mención en Gerencia de Recursos Humanos].
- <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e842fc99-33cf-4173-84e9-19d4cefab3f8/content>
- Castro, O., & Romero, H. (2022). Psychosocial risk factors that affect the development of burnout syndrome in nurses. *Más Vita. Revista de Ciencias de Salud*, 4(2), 31-49.
- <https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0127>
- Castro Yarasca, M., Canchan Cardenas, R., & De la Vega Arancibia, Y. (2024). Riesgo psicosocial y engagement en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, 2023 [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Continental].
- https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/1736//IV_FHU_501_TE_Castro_Canchan_DeLaVega_2024.pdf
- Chávez, B. (2020). Gestión de la identidad y su relación con la comunicación e imagen organizacional de la Policía Nacional del Perú [Tesis de licenciatura en Comunicación e Imagen Empresarial, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653460/Ch%c3%a1vez-Arroyo_CB.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Chocano Rossi, G., & Chocano Rossi, D. (2024). La ergonomía en el trabajo y el desempeño laboral de ejecución de inversiones en la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de la Provincia de Tacna en el año 2020. [Tesis de maestría en Ingeniería Civil con mención en gerencia de la construcción, Universidad Privada de Tacna].
- <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3439/Chocano-Rossi-Chocano-Rossi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cotonieto, E. (2023). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-

- STPS-2018 en una universidad mexicana. *Journal of Negative and No Positive Results*, 6(3), 499-523. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3836>
- Cruz, M. (2024). Factores Motivacionales Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Cajaruro, Amazonas, 2023 [Tesis de licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/4529/Mar%C3%ADA%20Jaquiel%C3%ADn%20Cruz%20D%C3%ADaz%20-%20FACEA.pdf?i>
- Díaz, D., & Anaya, A. (2022). Relación de los factores de riesgo psicosocial y salud en trabajadores de universidades: Revisión sistemática. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, 13(38), 182-2032. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.38.1442>
- Díaz Orihuela, M., Chávez Sosa, J., Castillo Zamorra, L., Marquez Arcce, D., Tantajulca Zuta, J., & Santamaría Gutiérrez, D. (2023). Factores psicosociales y rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021. *Revista Cuidarte*, 14(3), e2738. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.2738>
- Escalante Atencio, J. (2021). Clima Institucional y Desempeño Laboral en el Programa Nacional Cuna Más de la unidad territorial de Pasco [Tesis de maestría en Administración con mención en Gestión Pública, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dd18904b-0a32-4b9d-88fc-dbb4bd28f2ec/content>
- Flores, M. (2024). Los riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal del Ministerio Público de Tacna, en el año 2023 [Tesis de maestría en Gestión y Políticas Públicas, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3825/Flores-Ticonamaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A., Meza, E., & Padilla, B. (2025). Evaluación de los factores de riesgos psicosociales y la incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yuracyacu. *Memoria investig. ing.*, (28), 303-310. <https://doi.org/https://doi.org/10.36561/ING.28.18>

- Gómez Calderón, I. (2021). La actitud laboral y la identidad corporativa de los colaboradores de la Zofra Tacna en el periodo 2020 [Tesis de licenciatura en Administración de Negocios Internacionales, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2018/Gomez-Calderon-Ivan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man. Thomas Y. Crowell Company.
- House, H. (1981). Work, Stress and Social Support. M.A. Addison Wesley.
- Inga Pacheco, F., & Vásquez Erazo, E. (2022). Calidad y rendimiento factores de eficiencia de la plataforma Jardín Azuayo Virtual en Cuenca-Ecuador. Ciencia Digital, 6(4), 76-96.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i3.2101>
- Jaramillo, D., Acero, L., Rojas, W., & Menacho, A. (2021). Liderazgo transformacional en las relaciones interpersonales y trabajo colaborativo de los directivos. Horizontes, 5(20), 1288-1298. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.277>
- Jiménez Cáceres, Y., & Morcote González, O. (2023). Factores de calidad para el sector público educativo como aporte a los ODS. Visión Empresarial, 1(2), 57-66.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24267/24629898.757>
- Karasek, R. (1979). Job Demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, (24), 285-308.
<https://www.jstor.org/stable/2392498>
- Lazarus, R., Valdés, M., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Martínez Roca.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>
- Lluncor, M., Cacho, A., Carranza, R., & Baique, D. (2023). Competencias para el desempeño laboral del servidor público en Perú. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 39(7), 358-366.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/40470/46030>
- Madero, S., Montes, J., & del Castillo, E. (2024). Evaluación de la norma 035 para la medición de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral mexicano. Contaduría y Administración,

- 69(1), 77-99. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.3070>
- Manrique, A., Avendaño, B., Serna, E., & Vásquez, J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 17(2), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/22563067.7077>
- Martínez, E. (2023). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entorno organizacional y violencia laboral en la actividad económica terciaria de la Ciudad de México. *Región y sociedad*, 35, e1700. <https://doi.org/https://doi.org/10.22198/rys2023/35/1700>
- Martinez, R. (2022). Riesgos Psicosociales En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Samegua, Moquegua 2020 [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio-api.ujcm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d8385044-989f-4468-abb6-af6ed659c1ef/content>
- Matud, P., Sánche, L., Hernández, E., & Cobos, D. (2024). Job Satisfaction, Mental Symptoms, and Well-Being in Adult Workers: A Gender Analysis. *Psychiatry Int*, 5(2), 253-267. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/psychiatryint5020018>
- Meza Pérez, E., & García Castillo, A. (2025). Evaluación de los factores de riesgos psicosociales y la incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yuracyacu [Tesis de licenciatura en Ingeniería Ambiental, Universidad Peruana Union]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/86e370e9-9d96-4721-9832-e9e18ce4f768/content>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores%2By%2Briesgos%2Bpsicosociales%2C%2Bformas%2C%2Bconsecuencias%2C%2Bmedidas%2By%2Bbuenas%2Bpr%C3%A1cticas?utm_source=chatgpt.com
- Paulino, I. (2022). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima 2022 [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f1f7fa4d-4ad7-42ce-af17-01a02f5a9e9d/content>

- Perez, S. (2022). Identidad organizacional: Análisis y revisión sobre su influencia en la toma de decisiones organizacionales. *Business Innova Sciences (BIS)*, 3(2), 47-59.
<https://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/97/83>
- Polanco, A., & García, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Revista Libre Empresa*, 14(1), 111-131. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27105>
- Rivas, A., Míguez, M., Ferrero, C., Marañón, R., & Vásquez, P. (2023). Síndrome de burnout en pediatras con actividad asistencial en urgencias. Prevalencia y factores asociados. Análisis multinivel. *Anales de Pediatría*, 98(2), 119-128.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2022.09.010>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación.
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rojas, I., Suárez, R., & Cavazos, R. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores universitarios: Un estudio comparativo antes y durante el COVID-19. *CienciaUAT*, 17(1), 61-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v17i1.1583>
- Ruiz, E., Salazar Gómez, J., & Valdivia Rivera, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(26), e471. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Ruiz Pérez, T., & Sánchez Dávila, K. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8822-8855.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Soliz, R. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 71-81.

<https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>

Uribe, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos.

Investigación administrativa, 49(125), 12503.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>

Villa, M. (2021). El impacto de las tecnologías digitales sobre la organización del trabajo. e-Revista

Internacional de la Protección Social, 6(1), 394-415.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12795/e-RIPS>

Vroom, V. (1964). Work and motivation. Wiley.

Zapata, C., & Riera, W. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. Gestio et Productio. Revista Electrónica

de Ciencias Gerenciales, 6(10), 4-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variable e indicadores
¿De qué manera se relacionan los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?	Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Variable: Factores de riesgo psicosocial
			Dimensiones
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	I. Ambiente del trabajo.
			II. Factores propios de la actividad laboral.
¿Cómo se relaciona el ambiente del trabajo con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?	Analizar la relación entre el ambiente del trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Existe relación entre el ambiente del trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	III. Organización del tiempo de trabajo
			IV. Liderazgo y relaciones en el trabajo
¿Cómo se relacionan los factores propios de la actividad laboral con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?	Analizar la relación entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Existe relación entre los factores propios de la actividad laboral y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Variable: Desempeño laboral
			I. Eficacia
¿Cómo se relaciona la organización del tiempo de trabajo con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?	Analizar la relación entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Existe relación entre la organización del tiempo de trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	II. Calidad
			III. Eficiencia
¿Cómo se relaciona el liderazgo y relaciones en el trabajo con el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025?	Analizar la relación entre el liderazgo y relaciones en el trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Existe relación entre el liderazgo y relaciones en el trabajo y el desempeño laboral en las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	IV. Metas
Tipo de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
Tipo de investigación: Investigación básica	371 trabajadores de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Técnica Encuesta	Estadística descriptiva: Tablas de frecuencia, gráficos de barra
Diseño de investigación: No experimental	Muestra: Se aplicó un muestreo estratificado, 189 trabajadores de las oficinas generales de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2025.	Instrumento: Cuestionario	Estadística inferencial: Rho de Spearman

Anexo 2. Cuestionario de recolección de datos

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar su percepción sobre los **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL** y el **DESEMPEÑO LABORAL** en la Oficina general de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional de la Municipalidad Provincial de Tacna; permitirá al Bach. Roosevelt Bancroft Choqueña Machaca, desarrollar su tesis para optar por el título profesional en Ingeniería Comercial, por lo tanto, los resultados tienen fines estrictamente académicos y de carácter **CONFIDENCIAL**.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, **marque con una X** la opción que usted considere.

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

VARIABLE “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL”									
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO									
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	1	2	3	4	5			
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo	1	2	3	4	5			
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas	1	2	3	4	5			
DIMENSIÓN: FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD LABORAL									
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno	1	2	3	4	5			
5	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado	1	2	3	4	5			

6	Mi trabajo exige que esté muy concentrado	1	2	3	4	5
7	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor	1	2	3	4	5
8	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	1	2	3	4	5
9	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias	1	2	3	4	5
10	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades	1	2	3	4	5
11	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	1	2	3	4	5
12	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito	1	2	3	4	5
13	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO						
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana	1	2	3	4	5
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	1	2	3	4	5
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	1	2	3	4	5
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO						
18	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	1	2	3	4	5
19	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo	1	2	3	4	5
20	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo	1	2	3	4	5
21	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
22	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran	1	2	3	4	5
23	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	1	2	3	4	5
24	Comunican tarde los asuntos de trabajo	1	2	3	4	5
25	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	1	2	3	4	5
26	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones	1	2	3	4	5
27	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones	1	2	3	4	5
28	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones	1	2	3	4	5
29	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo	1	2	3	4	5
VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”						
DIMENSIÓN: EFICACIA						
30	Realizo mis funciones de acuerdo a las normas establecidas en esta entidad	1	2	3	4	5
31	Tomo de forma positiva las críticas que me realizan mis jefes y compañeros	1	2	3	4	5
32	Las discusiones que tengo se centran solamente en ideas y métodos laborales	1	2	3	4	5
33	Cumplo adecuadamente con las responsabilidades que me fueron asignadas	1	2	3	4	5

34	Mis actividades laborales se orientan a los objetivos que debo alcanzar	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CALIDAD						
35	Tengo la iniciativa de colaborar con mis compañeros en los asuntos laborales	1	2	3	4	5
36	Informo a mis superiores los errores que cometo para corregirlos rápidamente	1	2	3	4	5
37	Reviso mi trabajo para saber si lo he realizado de la forma en que se requiere	1	2	3	4	5
38	Trabajo en equipo para resolver los errores laborales que pueden ocurrir	1	2	3	4	5
39	Realizo mis actividades laborales de acuerdo al estándar de la empresa	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EFICIENCIA						
40	Manejo de forma adecuada los recursos que me asignaron en mi trabajo	1	2	3	4	5
41	La infraestructura es la adecuada para mi correcto desempeño laboral	1	2	3	4	5
42	Coordino de forma fluida para realizar correctamente mis funciones	1	2	3	4	5
43	La información que recibo tiene un uso adecuado con respecto a mis funciones	1	2	3	4	5
44	Cumplo adecuadamente con las funciones que me fueron asignadas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: METAS						
45	Comparto los objetivos laborales con mis demás compañeros del área	1	2	3	4	5
46	Tengo participación en la elaboración de los objetivos que se traza la entidad	1	2	3	4	5
47	Me mantengo constante en la idea de alcanzar los objetivos que me asignaron	1	2	3	4	5
48	Permito que mi trabajo sea evaluado en base a los objetivos logrados	1	2	3	4	5
49	Replanteo los objetivos que no pude lograr para poder alcanzarlos	1	2	3	4	5

Anexo 3. Fichas de evaluación por juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rojas Figuera, Rodrigo Emmanuel
 1.2. Grado Académico: Magister en Administración y Dirección de Empresas
 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
 1.4. Institución donde labora: SUVAT
 1.5. Cargo que desempeña: Agente Fiscalizador
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño laboral

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

Valoración cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (X)

Lugar y fecha: Tarma, 20/12/25

Nombre: Rodrigo Rojas Figuera

DNI: 70232498

Teléfono: 948017262



FIRMA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ing. Carlos Daniel Chuquimia Romero
 1.2. Grado Académico: Mgtr. En Gestión Pública
 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
 1.4. Institución donde labora: Universidad Tecnológica del Perú
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento:

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

Valoración cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (X)

Lugar y fecha: 27/03/2026 - Tacna

Nombre: Carlos Daniel Chuquimia Romero

DNI: 70554376

Teléfono: 948076730



FIRMA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): QUENTA LOZA, RIGOBERTO MARTÍN
 1.2. Grado Académico: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. Profesión: INGENIERO COMERCIAL
 1.4. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA YARADA LOS PALOS
 1.5. Cargo que desempeña: JEFE DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
 1.6. Denominación del Instrumento: INSTRUMENTO SOBRE "FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL"

I. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

Valoración cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (X)

Lugar y fecha: TACNA, 02 FEBRERO 2026

Nombre: QUENTA LOZA, RIGOBERTO MARTÍN

DNI: 70166250

Teléfono: 934 011 335

FIRMA
 QUENTA LOZA, RIGOBERTO MARTÍN
 CIP N° 149011

Anexo 4. Baremación de las variables

Baremación de las dimensiones de la variable Factores de riesgo psicosocial

Dimensión	N.º de ítems	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Ambiente de trabajo	3	3	15	3 – 7	8 – 11	12 – 15
Factores propios de la actividad laboral	10	10	50	10 – 23	24 – 36	37 – 50
Organización del tiempo de trabajo	4	4	20	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Liderazgo y relaciones en el trabajo	12	12	60	12 – 28	29 – 44	45 – 60

Baremo de la variable Factores de riesgo psicosocial

Nivel	Rango de puntuación
Bajo	29 – 67
Medio	68 – 106
Alto	107 – 145

Baremación de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

Dimensión	N.º de ítems	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Eficacia	5	5	25	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Calidad	5	5	25	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Eficiencia	5	5	25	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Metas	5	5	25	5 – 11	12 – 18	19 – 25

Baremo de la variable Desempeño laboral

Nivel	Rango de puntuación
Bajo	20 – 46
Medio	47 – 73
Alto	74 – 100