

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN PANDEMIA NACIONAL Y  
SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA FULL PIZZA, EN LA  
PROVINCIA DE TACNA - 2020.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LUCERO DE LOS ÁNGELES MATAMOROS LUQUE**

**ASESOR:**

**MBA. VICTOR SAMUEL DAMASO MÁRQUEZ TIRADO**

**Para optar el título profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA-PERU**  
**2022**

**DEDICATORIA**

A Dios sobre todas las cosas y por darme  
a los mejores padres del mundo.

### **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor por formar parte de cada capítulo de esta investigación.

Al personal de Full Pizza, por comprometerse y brindar la información requerida para el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1. Descripción del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema principal .....	15
1.2.2. Problemas secundarios .....	16
1.3. Justificación de la investigación e importancia.....	16
1.3.1. Justificación teórica.....	16
1.3.2. Justificación metodológica.....	17
1.3.3. Justificación práctica.....	18
1.4. Objetivos .....	18
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
1.5. Hipótesis.....	19

1.5.1. Hipótesis general.....	19
1.5.2. Hipótesis específicas.....	19
1.6. Variables e indicadores.....	20
1.6.1. Identificación de variables.....	20
1.6.2. Operacionalización de variables.....	20
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	25
2.1.3. Antecedentes Locales.....	27
2.2. Bases Teóricas Científicas.....	30
2.2.1. Riesgos Psicosociales.....	30
2.2.2. Desempeño Laboral.....	33
2.3. Definición de conceptos básicos.....	36
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>39</b>
3.1. Tipo de Investigación.....	39
3.2. Nivel de Investigación.....	39
3.3. Diseño de Investigación.....	39
3.4. Ámbito de la Investigación.....	40
3.5. Población y Muestra.....	40
3.6. Técnicas de recolección de Datos.....	40
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
4.1. Validación del instrumento de investigación.....	42

4.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	45
4.3. Tratamiento estadístico.....	46
4.3.1. Análisis de la Variable Riesgos Psicosociales .....	46
4.3.2. Análisis de la Variable Desempeño Laboral.....	52
4.4. Verificación de Hipótesis .....	58
4.4.1. Verificación de Hipótesis Específicas.....	58
4.4.2. Verificación de Hipótesis General .....	62
4.5. Discusión de Resultados.....	63
CONCLUSIONES .....	66
RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
APENDICES.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones e indicadores de Riesgos Psicosociales Dimensiones e indicadores de Riesgos Psicosociales .....	20
Tabla 2 Dimensiones e indicadores de Desempeño Laboral Dimensiones e indicadores de Desempeño Laboral .....	21
Tabla 3 Alfa de Cronbach para la variable riesgos psicosociales .....	42
Tabla 4 Alfa de Cronbach por dimensiones de los riesgos psicosociales .....	43
Tabla 5 Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral .....	43
Tabla 6 Alfa de Cronbach por dimensiones de los riesgos psicosociales .....	43
Tabla 7 Análisis por Indicador de la Dimensión Demandas del Trabajo Análisis por Indicador de la Dimensión Demandas del Trabajo .....	46
Tabla 8 Análisis por Indicador de la Dimensión Control Análisis por Indicador de la Dimensión Control .....	48
Tabla 9 Análisis por Indicador de la Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Análisis por Indicador de la Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo .....	49
Tabla 10 Análisis por Indicador de la Dimensión Recompensa Análisis por Indicador de la Dimensión Recompensa .....	50
Tabla 11 Escala de la Variable Riesgos Psicosociales Escala de la Variable Riesgos Psicosociales .....	51
Tabla 12 Análisis por Indicador de la Dimensión Desempeño en la Tarea Análisis por Indicador de la Dimensión Desempeño en la Tarea .....	53

Tabla 13 Análisis por Indicador de la Desempeño Contextual Análisis por Indicador de la Desempeño Contextual .....	54
Tabla 14 Análisis por Indicador de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente Análisis por Indicador de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente .....	55
Tabla 15 Escala de la Variable Desempeño Laboral Escala de la Variable Desempeño Laboral .....	57
Tabla 16 Prueba de normalidad de los riesgos psicosociales y desempeño laboral.....	58
Tabla 17 Prueba de Correlación de Pearson entre las demandas del trabajo y el desempeño laboral Prueba de Correlación de Pearson entre las demandas del trabajo y el desempeño laboral.....	59
Tabla 18 Prueba de Correlación de Pearson del control y el desempeño laboral Prueba de Correlación de Pearson del control y el desempeño laboral .....	60
Tabla 19 Prueba de Correlación de Pearson entre el liderazgo y relaciones social con el desempeño laboral Prueba de Correlación de Pearson entre el liderazgo y relaciones social con el desempeño laboral .....	61
Tabla 20 Prueba de Correlación de Pearson entre la recompensa y el desempeño laboral Prueba de Correlación de Pearson entre la recompensa y el desempeño laboral.....	62
Tabla 21 Prueba de Correlación de Pearson entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral Prueba de Correlación de Pearson entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.....	63

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis de la Dimensión Demandas del Trabajo Análisis de la Dimensión Demandas del Trabajo.....	47
Figura 2 Análisis de la Dimensión Control Análisis de la Dimensión Control .....	48
Figura 3 Análisis de la Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Análisis de la Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo .....	50
Figura 4 Análisis de la Dimensión Recompensa Análisis de la Dimensión Recompensa .....	51
Figura 5 Análisis General de la Variable Riesgos Psicosociales Análisis General de la Variable Riesgos Psicosociales .....	52
Figura 6 Análisis de la Dimensión Desempeño en la Tarea Análisis de la Dimensión Desempeño en la Tarea .....	53
Figura 7 Análisis de la Desempeño Contextual Análisis de la Desempeño Contextual.	55
Figura 8 Análisis de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente Análisis de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente .....	56
Figura 9 Análisis General de la Variable Desempeño Laboral Análisis General de la Variable Desempeño Laboral.....	57

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal, determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020, por ello, usó una investigación de tipo básica-pura de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 25 trabajadores y no se consideró ninguna técnica de muestreo, debido a que se tuvo acceso a la totalidad de la población. A los 25 trabajadores se les aplicó una encuesta y para la validación de la hipótesis general, se consideró el estadístico Rho de spearman, donde se halló un p-valor equivalente a 0,001 menor a (Sig=0,05), por tanto, no se rechazó la hipótesis alterna, la cual sostiene que, existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020, además, se halló un coeficiente de correlación negativo equivalente a -6,05 y según Hernández y Mendoza (2018), esta se trata de una correlación negativa media.

*Palabras clave: Riesgo Psicosocial, Desempeño laboral, Colaboradores.*

## ABSTRACT

The main objective of the research carried out was to determine the relationship of psychosocial risks with the work performance of the employees of the Full Pizza Company, in the Province of Tacna - 2020, therefore, it used a basic-pure correlational level research. , cross-sectional non-experimental design. The population consisted of 25 workers and no sampling technique was considered, since the entire population was accessed. A survey was applied to the 25 workers and for the validation of the general hypothesis, the Spearman's Rho statistic was considered, where a p-value equivalent to 0.001 less than (Sig=0.05) was found, therefore, no the alternative hypothesis was rejected, which maintains that there is a relationship between psychosocial risks and the work performance of the employees of the Full Pizza Company, in the Province of Tacna - 2020, in addition, a negative correlation coefficient equivalent to -6.05 and according to Hernández and Mendoza (2018), this is a medium negative correlation.

*Keywords: Psychosocial Risk, Work performance, Collaborators.*

## INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales se presentan como hechos externos que pueden afectar directamente a los colaboradores de una empresa o la forma de relacionarse con sus colegas, además, su presencia puede ocasionar un desbalance psicológico en el trabajador, haciendo que su entorno sea estresante, tenso, etc. Bajo esta perspectiva, la detección temprana de estos causantes, son útiles para generar un ambiente laboral sano, de modo que, los índices de productividad en la organización se mejoren producto de un buen desempeño.

Es por ello que, durante la investigación que se presenta a continuación se estudiará ambas variables de estudio y su relación. Teniendo en consideración la normativa APA 7ma edición y la estructura dispuesta por la Universidad Privada de Tacna, quien divide su estructura en cuatro capítulos, los cuales se explican con mayor detalle en las siguientes líneas.

En el primer capítulo, se muestra el planteamiento del problema donde se detalla de manera extendida, los motivos que dan pie para elegir este tema y dispone para ello, su problema, objetivo e hipótesis de manera general y específica, además de la determinación de sus variables e indicadores a estudiar.

En el segundo capítulo, se nutre la investigación con antecedentes y bases teóricas que generen mayor conocimiento en el investigador y en el lector.

En el tercer capítulo, se presenta la metodología ocupada para desarrollar la investigación y la muestra que se considera idónea para responder a los objetivos de la investigación.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados a través de estadística descriptiva e inferencial, en este sentido, se analizan las variables de manera cuantitativa y bajo la metodología mencionada en el capítulo anterior, asimismo, se presenta la verificación de las hipótesis y la discusión de resultados donde se indican las dificultades que tuvo el investigador al momento de realizar su investigación y compara sus resultados con otros autores para incrementar el valor de sus hallazgos. Finalmente, la investigación termina con sus conclusiones y sugerencias finales.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

A partir de las declaraciones de la Organización Mundial de la Salud (2020) en las cuales se estableció que el brote de Coronavirus iniciado en Wuhan-China, representa una pandemia, la Presidencia del Consejo de Ministros (2020) estableció una serie de medidas en el Perú; entre ellas, declarar una emergencia sanitaria al país, esto incluía la paralización de la mayoría de los sectores económicos y más adelante, el reinicio de actividades económicas con diferentes criterios de seguridad. Esta situación ha generado un mayor estrés, inestabilidad emocional y depresión (en profesionales y no profesionales) para todas las personas que no cuentan con estabilidad laboral, tanto para los dueños de las empresas como para los asalariados; quienes se ven envueltos en la preocupación permanente ante el riesgo de quedarse desempleado debido a la baja demanda de productos, la reducción de ingresos y la inquietud de contagiarse cada vez que se ven obligadas a salir de su vivienda hacia su centro de trabajo (Conexión ESAN, 2020).

Por otro lado, muchos empresarios se han visto en la obligación de cubrir los daños y perjuicios que generan sus trabajadores, como un menor desempeño laboral; afectando de forma negativa a todas las empresas y en especial, a las micro y pequeñas empresas. Por el lado de los trabajadores, ante la difícil situación, estos aceptan trabajar en malas condiciones, debido a la escasez de trabajo y dinero; lo

cual, de acuerdo a diversas teorías, también afecta el desempeño laboral de manera negativa, al obtener una menor recompensa (Robbins, 2013).

Esta situación descrita, también se repite en muchas empresas de la Región de Tacna, como es el caso de la Empresa Full Pizza; donde la administración ha detectado que el desempeño laboral de los colaboradores ha disminuido y a la vez, estos muestran diferentes miedos al desarrollar su trabajo, en ese sentido, se investigó un poco acerca de ese tema, hallándose que las situaciones problemáticas o riesgosas para los colaboradores, son determinadas por excesos en la demanda de trabajo, el control sobre sus actividades, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, así como las recompensas (Albarrán et al., 2018).

Debido a esto, la empresa tiene la necesidad de evaluar si el desempeño de sus colaboradores guarda alguna relación con los riesgos psicosociales que están viviendo. Al obtener esta información, se podrían buscar estrategias pertinentes para mejorar la situación de la Empresa Full Pizza bajo los conocimientos obtenidos en la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema principal***

¿De qué manera se relacionan los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- A. ¿De qué manera se relacionan las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020?
- B. ¿De qué manera se relaciona el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020?
- C. ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020?
- D. ¿De qué manera se relaciona la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020?

### **1.3. Justificación de la investigación e importancia**

El desarrollo de esta investigación se justifica bajo tres enfoques: teórico, metodológico y práctico.

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Al realizar la búsqueda bibliográfica pertinente, se pudo encontrar diferentes modelos teóricos que guardan consenso sobre algunos puntos en particular, entre las diferentes posturas de autores consultadas.

Hecho que facilitó, centrarse en los resultados de la investigación; en ese sentido, para la variable “Riesgos Psicosociales” se consideró pertinente usar el modelo desarrollado por Albarrán et al. (2018); para la variable “Desempeño

Laboral” se utilizó el modelo teórico de Koopmans (2015). Es preciso resaltar que, dentro de los antecedentes locales, no se encontró el uso de estos modelos teóricos, por lo tanto, la investigación aplicó estos modelos teóricos en el entorno laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, lo cual permitió evaluar su aplicabilidad en este contexto. No está demás indicar, que la comprobación estadística o la no comprobación estadística de las hipótesis, sirvió de aporte a la teoría Hernández y Mendoza (2018).

### ***1.3.2. Justificación metodológica***

Por el lado metodológico, lo más resaltante fue el uso de instrumentos validados, los cuales cuentan con validez de constructo y se realizó una investigación exhaustiva, principalmente en el instrumento desarrollado para la evaluación del “Desempeño Laboral”. Se hizo hincapié en este aspecto, por dos cosas. La primera, es porque en el Perú, muchas investigaciones priorizan la validez de contenido (mayormente realizado por tres expertos) sobre las demás evidencias de validez, lo cual, demuestra una baja calidad; mientras son pocos los que realizan una validez de constructo, mostrando aspectos rigurosos como la selección idónea del constructo, los estadísticos utilizados en el análisis factorial exploratorio y confirmatorio (Morales, 2011).

En segundo lugar, luego de revisar los antecedentes regionales, se pudo observar que existe un bajo y casi nulo interés por la calidad de los instrumentos de investigación, demostrada por las pocas evidencias de validez que muestran en los repositorios digitales. Un aspecto relevante, es el uso idóneo de

estadísticos, tanto descriptivos, para mostrar los resultados, como los estadísticos inferenciales para la comprobación de las hipótesis.

### ***1.3.3. Justificación práctica***

Debido a la pandemia, la Empresa Full Pizza se ha adecuando a los procesos estrictos para el cuidado de la salud y evitar el contagio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020); como parte de ello, los colaboradores hacen un gran aporte al cumplir con los estándares establecidos. A manera de retribución, junto a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, se planeó capacitar a los colaboradores, establecer días específicos para el esparcimiento y brindarles mayores facilidades a los colaboradores que demuestren un buen desempeño laboral.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- A. Determinar la relación de las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.
- B. Determinar la relación del control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020

- C. Determinar la relación del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.
- D. Determinar la relación de la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis general***

Existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.

### ***1.5.2. Hipótesis específicas***

- A. Existe relación entre las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.
- B. Existe relación entre el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.
- C. Existe relación entre el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.
- D. Existe relación entre la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

## 1.6. Variables e indicadores

### 1.6.1. Identificación de variables

Las variables en estudio son: Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral.

### 1.6.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Dimensiones e indicadores de Riesgos Psicosociales*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Actividades que afectan concretamente al bienestar psíquico y físico de manera negativa a los colaboradores de una empresa. Esto es asociado a un mal manejo dentro de la organización y también a las condiciones negativas en las que los colaboradores desempeñan su labor, teniendo como resultado el estrés y perjudicando el rendimiento en el área de operación asignada (García, 2013).	Actividades que afectan concretamente al bienestar psíquico y físico de manera negativa a los colaboradores de una empresa; estos riesgos dependen de la demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, recompensa (Albarrán et al., 2018).	Demandas Del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandas cuantitativas</li> <li>- Demandas de carga mental</li> <li>- Demandas emocionales</li> <li>- Exigencias de responsabilidad del cargo</li> <li>- Demandas ambientales y de esfuerzo físico</li> <li>- Demandas de la jornada de trabajo</li> <li>- Consistencia del rol</li> <li>- Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral</li> </ul>	Ordinal
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>- Participación y manejo del cambio</li> <li>- Claridad de rol</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	
		Liderazgo y Relaciones Sociales En El Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características del liderazgo</li> <li>- Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>- Retroalimentación del desempeño</li> <li>- Relación con los colaboradores (subordinados)</li> </ul>	
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento y compensación</li> <li>- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> </ul>	

*Nota.* Dimensiones e indicadores obtenidos de Albarrán et al. (2018).

**Tabla 2***Dimensiones e indicadores de Desempeño Laboral*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de algún servicio o de un trabajo desarrollado por un colaborador en la empresa (Robbins, 2013).	Un trabajo desarrollado por un colaborador en la empresa, definido por el desempeño en la tarea, desempeño contextual, comportamiento laboral contraproducente (Koopmans, 2015).	Desempeño en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Planificación y organización del</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Estar orientado a resultados</li> <li>- Priorizando</li> <li>- Trabajando eficientemente</li> </ul>	Ordinal
		Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomando la iniciativa</li> <li>- Aceptar y aprender de la retroalimentación</li> <li>- Cooperando con otros</li> <li>- Comunicando efectivamente (por ejemplo, expresando adecuadamente ideas e intenciones)</li> <li>- Demostrar responsabilidad</li> <li>- Estar orientado al cliente</li> <li>- Ser creativo</li> <li>- Asumiendo un desafío</li> <li>- Tareas de trabajo</li> </ul>	
		Comportamiento laboral contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mostrando excesiva negatividad (por ejemplo, quejarse, agrandando los problemas de lo que son)</li> <li>- Haciendo cosas que dañan su organización (por ejemplo, no seguir las reglas, discutiendo confidencial información)</li> <li>- Haciendo cosas que dañan tus compañeros de trabajo o supervisor (por ejemplo, discutir, dejar el trabajo para otros para terminar)</li> <li>- Cometiendo errores a propósito</li> </ul>	

*Nota.* Dimensiones e indicadores obtenidos de Koopmans (2015).

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes**

Los antecedentes encontrados para su revisión, son descritos de manera geográfica en orden descendente para ambas variables; es decir, se presentarán los antecedentes internacionales, nacionales, locales.

##### ***2.1.1. Antecedentes Internacionales***

Rodríguez y Cedeño (2016) en su investigación “Identificación de los factores de riesgo psicosociales, en los colaboradores de Centro Comercial”, para la obtención del grado de Magister en Gestión del Talento Humano. Tiene como objetivo llevar a cabo el análisis de los Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de la Gestión de Talento Humano, que busca aplicar un Plan de intervención en un reconocido centro comercial de la ciudad. Para el diseño de la investigación se realizó los siguientes tipos de investigación: exploratorio, descriptivo, explicativo. La población fue de 140 colaboradores y la muestra fue de 120, se utilizó como instrumento un cuestionario test.

Como conclusión de la investigación se determina que, al facilitar las herramientas necesarias al área de RRHH ayuda de forma positiva a los colaboradores y reduce los factores de riesgos. Es recomendable que estas herramientas sean aplicadas de forma inmediata y que siempre se realicen nuevas evaluaciones, de manera que se pueda medir su efectividad.

Pujol (2018) en su investigación “Autoevaluaciones Esenciales, Factores Psicosociales del Trabajo y Satisfacción Laboral: Un análisis de su vinculación desde una perspectiva interaccionista”, para la obtención del grado de Doctor en Administración. Tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral desde una perspectiva interaccionista, contemplando la influencia simultánea tanto de determinantes disposicionales como situacionales, en dos grupos independientes de profesionales argentinos. Para el diseño de la investigación se empleó un diseño cuantitativo, correlacional y no experimental, sustentado en una estructura de datos de corte transversal.

Se realizaron dos tipos de muestras independientes de trabajadores que se halla integrada por 209 académicos de una facultad de una universidad pública argentina, la segunda se compone por 125 managers de nivel medio y alto participantes de un Máster en Administración de Negocios.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que la profesión académica y la profesión gerencial constituyen dos de las ocupaciones más estresantes ya que afectan la satisfacción laboral según lo señalan diversas investigaciones y numerosos autores. Esto hace un aporte sustantivo al Comportamiento Organizacional, la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y la Administración de RRHH, porque brinda evidencia empírica sobre el controversial debate individuo-situación.

Martínez y González (2019) en su investigación “Plan de prevención de factores de riesgos psicosociales para un grupo de mujeres con puestos de jefatura en el sistema de bibliotecas, documentación e información de la

Universidad de Costa Rica”, para la obtención del grado de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Tiene como objetivo indagar la existencia de factores de riesgo psicosocial en un grupo de mujeres que ocupan puestos de jefatura en el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica, con la finalidad de crear un plan de prevención que responda a las necesidades específicas de las mujeres en estos puestos.

Para el diseño de la investigación se empleó un diseño mixto, pues este es un proceso que analiza datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio, también utiliza un diseño exploratorio-descriptivo. La muestra tuvo como participantes a tres mujeres con grado académico de maestría, con puestos de coordinación y jefatura de las bibliotecas.

Como conclusión de la investigación, se puede determinar que las mujeres, en el primer y segundo objetivo, están expuestas a factores de riesgos psicosociales asociados al rol de jefatura como lo son la auto exigencia, la falta de apoyo, la doble jornada y el acoso, sumado a esto, a las exigencias psicológicas, que muchas veces resultan en abandono de rol y ocupan otro puesto en su espacio público. En estos casos se recomienda que existan planes de estratégicos y se contraten profesionales capacitados para la atención de factores de riesgo psicosociales.

González (2019) en su investigación “Relación entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional en la empresa CDE Laboratorios”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Social Empresarial. Tiene como objetivo identificar los factores psicosociales presentes en los trabajadores

de un laboratorio dermocosmético y su relación con el clima organizacional. Para el diseño de la investigación se empleó un diseño cuantitativo y cualitativo, se utiliza una investigación no experimental transversal, el alcance es descriptivo, propositivo. La población fue de 44 colaboradores y la muestra fue 17 ellos.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que es importante identificar los estilos de liderazgo personales para así reforzar sus habilidades y tenga acceso a las adecuadas herramientas profesionales. Como también es importante que se fortalezcan las competencias de desarrollo de las personas a su cargo de manera que se garantice la comprensión de sus necesidades individuales. Es importante también resaltar que todo líder se debe concientizar de las necesidades de cada trabajador y facilitarles un ambiente armónico de trabajo

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

Tairo (2018) en su investigación “Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería – Lima, 2017”, para la obtención del grado de Maestro en Comportamiento Organizacional con mención en gestión de Recursos Humanos. Tiene como objetivo identificar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería de Lima. El diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptiva correlacional. La población fue de 431 colaboradores y la muestra fue 289 de ellos.

Como conclusión de la investigación, se puede determinar que es importante realizar estudios e investigaciones que busquen obtener cierta información de forma más precisa y que se analicen los factores psicosociales en el trabajo que afecta la salud en los colaboradores, esto requiere también que se incluyan programas tanto de seguridad como de salud para así saber cuál es el causante. Es recomendable que se haga un seguimiento para identificar mejoras.

García (2018) en su investigación “La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: el caso de una entidad financiera peruana”, para la obtención del grado de Maestro en Dirección Estratégica del Factor Humano. Tiene como objetivo identificar los factores psicosociales presentes en el ámbito laboral y medir su incidencia en el clima laboral y productividad, para una entidad financiera peruana. Esta investigación emplea el enfoque de investigación mixto, bajo el diseño explicativo secuencial. La población fue de 155 colaboradores y la muestra fue 110.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que las condiciones laborales no gestionadas generan tensión y estrés que afecta la salud y desempeño del colaborador, como también el clima laboral y productividad de la empresa. Cabe resaltar que es recomendable que la empresa financiera mida los riesgos psicosociales, porque esto facilita una mejor orientación a la solución que deba plantearse, como también, capacitar al área de RRHH para que diseñe, controle y ejecute un programa de sensibilización para generar una cultura organizacional que adopte como valor, el trabajo saludable.

Rojas (2018) en su investigación “Factores psicosociales personales y tensión laboral del personal de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Lima - 2018”, para la obtención del grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Tiene como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales y la tensión laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018. El tipo de investigación es básica de naturaleza descriptiva el diseño fue no experimental de corte transversal de alcance correlacional. La muestra está conformada por 60 enfermeras de los servicios de medicina.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que la tensión laboral se relaciona con los factores psicosociales, la recompensa y el liderazgo porque mantienen una magnitud alta, y que también se relaciona con el control por mantener una magnitud fuerte.

### ***2.1.3. Antecedentes Locales***

Vargas (2012) en su investigación “Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del Hospital 11 ESSALUD Moquegua, 2011”, para la obtención del grado de Segunda Especialidad en Centro Quirúrgico. Tiene como objetivo determinar los Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del Hospital 11 ESSALUD- Moquegua, 2011. El tipo de investigación del presente trabajo es descriptiva relacional. El tamaño de muestra

es de 30 trabajadores asistenciales que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital 11 ESSALUD Moquegua.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que los niveles de satisfacción laboral son bajos debido a la dificultad para realizar su labor en equipo y entablar buenas relaciones interpersonales entre jefe y compañeros, como también, por la carencia de insumos. Cabe resaltar que todo esto afecta la salud psicoemocional. Es recomendable que se implemente un programa de fortalecimiento y desarrollo de los niveles de satisfacción laboral y factores psicosociales para los colaboradores, así también, profundizar sus opiniones de forma general, y finalmente, implementar un plan de capacitación para mejorar sus competencias para el desempeño de sus funciones.

Lipa (2017) en su investigación “Incidencia del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores de la oficina de enlace del ministerio de desarrollo e inclusión social en la ciudad de Tacna – periodo 2015”, para la obtención del grado de Maestro en Gestión y Políticas Públicas. Determinar si el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional incide en la prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores de la oficina de enlace del Ministerio de desarrollo e inclusión social en la ciudad de Tacna - 2015. El diseño de la investigación fue descriptivo, no experimental y transaccional. La muestra estuvo constituida por 18 trabajadores.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que tanto el sistema como las políticas, la planificación, la organización, y el control inciden

en la prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores de la oficina de enlace del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social en la ciudad de Tacna. Es recomendable que el Ministerio de Trabajo implemente un plan de acción sobre la gestión preventiva de riesgos psicosociales con el fin de prevenir riesgos ocupacionales y proteger la salud de la población trabajadora. También, se debe implementar la Política de Seguridad, desarrollar una planificación estratégica sobre la gestión de seguridad y salud en el trabajo, organizar y comunicar a los trabajadores los departamentos responsables de la gestión de seguridad y salud, y por último, realizar controles en la gestión de seguridad y salud ocupacional.

Andia (2020) en su investigación “Factores laborales y sociodemográficos asociados a riesgos psicosociales en el ambiente laboral del personal médico asistencial de la Micro red metropolitana de la red de salud Tacna, 2019”, para la obtención del grado de Médico Cirujano. Tiene como objetivo determinar los factores laborales y sociodemográficos asociados a riesgos psicosociales en el ambiente laboral del personal médico asistencial de la Micro Red Metropolitana de la Red de Salud Tacna, 2019. El diseño de la investigación fue observacional de cohorte transversal de diseño analítico y de un nivel de investigación relacional. La muestra está conformada por 32 médicos de la Micro red Metropolitana de la Red de Salud de Tacna.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que los participantes en la muestra de médicos de la Micro red se presentaron más del sexo femenino y también se observó un gran porcentaje en personas de 30 a 39 años de edad, en su mayoría casados y con dos hijos. A través de eso, se

recomienda que se reorganice el sector médico con el fin de mejorar las áreas que afectan los niveles de atención, se evalué psicológicamente a los colaboradores antes de solicitar vacaciones o renovación de contrato.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Riesgos Psicosociales**

**Conceptos sobre Riesgos Psicosociales.** Izquierdo (2012) manifiesta que los riesgos psicosociales, en la mayoría de ocasiones se da por una mala organización dentro de una empresa. Esto puede ser causado por numerosas razones como las cargas excesivas de trabajo, frustraciones al elaborar funciones del puesto de trabajo, sentir acoso psicológico o sexual practicadas por algún tercero, etc. Todo esto afecta de manera directa al colaborador, desequilibrándolo así de forma psicológica, física y hasta social.

Se comprende por riesgos psicosociales a las actividades que afectan concretamente al bienestar psíquico y físico de manera negativa a los colaboradores de una empresa. Esto es asociado a un mal manejo dentro de la organización y también a las condiciones negativas en las que los colaboradores desempeñan su labor, teniendo como resultado el estrés y perjudicando el rendimiento en el área de operación asignada. Cabe resaltar que el trabajador es precisamente afectado dentro de su centro de laboral más no es un problema individual, personal o que compete a su entorno familiar (García, 2013).

En relación a riesgos psicosociales se puede entender que algunos indicios como la ansiedad, depresión o estrés pueden originar problemas para la

concentración del colaborador en sus funciones laborales entre otras cosas el cual está relacionado frecuentemente a posibles abusos dentro de la empresa.

Abusos tales como acosos o violencia, excesivas horas de trabajo, falta de comunicación o indicaciones en las funciones asignadas, falta de apoyo por parte de la dirección o muchas veces por compañeros de trabajo, etc (León et al., 2019).

**Importancia de los Riesgos Psicosociales.** Marchena et al. (2017) expresan que es importante que las empresas identifiquen a tiempo las señales comunes de este problema, porque a la larga pueden ocasionar un mayor riesgo para el colaborador y demás miembros de la empresa, también, que se apoye a las necesidades del trabajador, es conveniente que se empleen diversas estrategias que faciliten la gestión del estrés, y se evite a toda costa cualquier tipo de violencia o acosos en el entorno laboral.

Poco o nada se habla que en ciertas instituciones de labores existen casos relacionados al mal clima laboral generados por un ambiente de comportamientos negativos por parte de los colaboradores, esto también incluyen a los jefes o superiores hacía algún trabajador de cargo menor. Es muy importante que las empresas identifiquen este tipo de problemáticas que suceden dentro del entorno laboral, porque el no empatizar, proteger, y comunicarse con sus colaboradores para lograr un mejor clima laboral y un mejor manejo de sus funciones (Silla, 2011).

**Dimensiones de los Riesgos Psicosociales.** Para establecer los componentes de la variable en estudio, se recurrió al estudio de Albarrán et al. (2018), quien estableció que las dimensiones para realizar una evaluación de los Riesgos Psicosociales: Demandas del Trabajo, Control, Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, Recompensa.

A. Demanda del Trabajo

Robertis (2003) define la demanda de trabajo como un conjunto de personas las cuales están aptos o dispuestos a laborar ciertas horas de trabajo o también, a las horas de trabajo que una empresa desea contratar. Existen muchos factores por las cuales las demandas de trabajos se generan, tales como, la demanda del producto, ya que esto contribuye a producir más, el salario, esto se comprende a que, si el salario es menor, las empresas contratarían más empleados a menor precio, entre otras cosas más.

B. Control

Cuando hablamos sobre control podemos referirnos como a un mecanismo el cual es usado para examinar que los protocolos y objetivos se realicen acorde a las normas y reglas fijadas de una empresa, organización, infraestructura o producto todo esto con el fin de que evitar irregularidades y perfeccionar aquello que retrasa la productividad y eficiencia del procedimiento como los son naturalmente los mecanismos de control de calidad (Canut, 2004).

### C. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Cuando hablamos sobre liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, muchas veces se refiere al o a los líderes de un equipo de trabajo, estos se involucran de manera consistente en capacitar a los colaboradores. Un jefe de trabajo es aquel que asigna y planifica las funciones en general con el fin de resolver cualquier conflicto, dudas, y con la capacidad de fomentar la participación y motivación de cada colaborador, todo esto, con el fin de que el grupo de trabajo funcione de manera correcta y así mejoren sus fortalezas y debilidades (Ibáñez, 2004).

### D. Recompensa

Vidal (2019) define la recompensa como aquel bono o compensación que percibe algún trabajador, o generalmente una persona, por haber destacado en alguna hazaña recientemente desarrollada en su área de trabajo con el objetivo de que se sienta reconocido e incentivado. En otros casos, la recompensa también es usada frecuentemente para reparar algún daño o regalar algo a alguien en forma de perdón.

### ***2.2.2. Desempeño Laboral***

**Conceptos sobre Desempeño Laboral.** Cuando nos referimos a desempeño laboral estamos hablando sobre la calidad de algún servicio o de un trabajo desarrollado por un colaborador en la empresa. Habitualmente, es medido en resultado de las habilidades de cada colaborador ya que esto afecta de forma directa a la organización en sí. En pocas palabras, se define en cómo actúa y en

cómo se desenvuelve un colaborador en su labor o área de trabajo asignada (Robbins, 2013).

Es necesario saber que el desempeño laboral se caracteriza por ciertos conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos, motivaciones y singularidad en base lo personal y con valores que se proyecten a lo largo como resultados favorables para una empresa. El desempeño laboral, en sí, no sólo se centra en qué es lo que sabe hacer un colaborador sino, en la eficiencia y la productividad en la que éste explyaya según su área asignada. Todo esto ligado también a la disciplina de cada trabajador y el compromiso del mismo (Zuñiga, 2006).

Se comprende por desempeño laboral a aquellas herramientas o metodologías usadas por cada empresa con el objetivo de que se identifiquen, de cierta manera, la efectividad de uno o más colaboradores dentro de una organización. Estas herramientas se vuelven eficientes porque, como empresa al tener un reporte preciso de un colaborador en específico, este puede ser premiado, muchas veces con un ascenso como líder de un equipo de trabajo (Piña, 2016).

**Importancia del Desempeño Laboral.** Es importante comprender la complejidad que se requiere a la hora de capacitar a los trabajadores de un equipo de trabajo. Esto incluye resolver las molestias de manera individual de cada colaborador y también verificar la posible existencia de falta de concentración en el equipo (Buckingham, 2000).

Solucionar las molestias, psicológicas o no, de cada colaborador requiere primordialmente una fuerte confianza por parte de un superior hacia un trabajador, porque, al haber ese lazo de confianza, el colaborador estaría más dispuesto a mostrar ese miedo o ansiedad, y así, se podría llegar a un acuerdo para poder resolver de cierta manera esas inquietudes. También consiste en verificar si estos miedos son causantes de crear la falta de concentración durante sus labores, ya que esto originaría un deterioro en el equipo (Zuñiga, 2006).

Si bien es cierto, la pandemia ha cambiado la forma en la que funciona la productividad en las organizaciones, afectando también en forma general a los colaboradores ya que estos deben adaptarse de forma dinámica a sus objetivos o metas. Es importante destacar también que durante esta crisis sanitaria muchos de los colaboradores deben ser tratados con el fin de que más adelante no afecte su desempeño ni su salud mental en las labores que emplean.

**Dimensiones del Desempeño Laboral.** Para establecer los componentes de la variable en estudio, se recurrió al estudio de Koopmans (2015), quien estableció que las dimensiones para realizar una evaluación del Desempeño Laboral: Desempeño en la tarea, Desempeño contextual, Comportamiento laboral contraproducente.

#### A. Desempeño en la Tarea

Comprendemos por desempeño de la tarea como aquella actividad la cual es desarrollada de forma constante haciendo lo más posible en un tiempo estipulado, pero sin degradar el estándar de calidad

predeterminada. Son aquellas tareas o responsabilidades que están atribuidas a la producción de algún bien o servicio (Buckingham, 2000).

#### B. Desempeño Contextual

Se entiende por desempeño contextual como un planteamiento por el cual se posibilita la evaluación de cómo y hasta dónde puede desarrollar un colaborador sus obligaciones asignadas. Lo idóneo es saber la capacidad del colaborador y qué tan eficiente y alto es su nivel de funcionamiento. Frecuentemente, esta evaluación sirve también para reconocer a los trabajadores ascendéndolos a una posición que se adapte a la altura de sus habilidades y dones desarrollados dentro de la empresa (Robbins, 2004).

#### C. Comportamiento Laboral Contraproducente

El comportamiento laboral contraproducente se percibe o se describe en sí a toda acción cometida por algún colaborador la cual afecta de manera negativa a una organización o empresa.

Son aquellos comportamientos inadecuados que suceden en un entorno laboral, muchas veces, éstas son desarrolladas a lo largo del tiempo de manera negativa y con mucha tensión de por medio. Cabe resaltar que, éstas actitudes son muy perjudiciales para las empresas si no son detectadas a tiempo (Enriquez, 2019).

### **2.3. Definición de conceptos básicos**

A continuación, se describen algunas definiciones relacionadas a las variables en estudio.

A. Control:

Es un rol natural de la administración, el cual evalúa de forma constante y sistemática las acciones de manera conjunta en la organización, así como la verificación del cumplimiento de objetivos (Martinez, 2020).

B. Cultura Organizacional:

Representa un sistema de significados compartidos entre los colaboradores, lo cual la diferencia de otras organizaciones. Esta cultura organizacional se forma a partir de la historia de la organización, el contexto sociocultural, valores, principios (González, 2019).

C. Desempeño:

El desempeño está estrechamente con la productividad que una persona desarrolla en función de una tarea encomendada (Robbins, 2013).

D. Desequilibrio esfuerzo – recompensa:

Es una herramienta para estimar el estrés laboral, la carga de trabajo genera un esfuerzo psíquico y físico; las recompensas como estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo; así como una amplia gama de estrés (Canepa et al., 2008).

E. Laboral:

Perteneciente o relativo al trabajo, bajo tres aspectos: económico, social y jurídico (RAE, 2021).

F. Liderazgo:

Es un proceso donde es posible influir en las personas con la finalidad de

contar con su disposición y entusiasmo para lograr el cumplimiento de una meta grupal (Koontz y Weihrich, 2004).

G. Productividad:

La relación que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas (recursos como mano de obra y capital) (Gil, 2016).

H. Psicosocial:

Hace referencia a un idea interdisciplinaria que abarca la psicología y aspectos sociales de un sujeto, como el entorno donde se desarrolla (De Significados, 2016).

I. Riesgos:

Es considerado como cualquier posible cambio, sea esperado o inesperado; también es visto como la posibilidad de cambiar el *status quo* de las personas (Robbins, 2013).

J. Satisfacción laboral:

Indica la actitud que muestra el colaborador frente a su empleo y la organización donde se encuentra (Martinez, 2020).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación idóneo para el desarrollo de la investigación, es del tipo básico, porque buscó utilizar los conocimientos que se adquieren por parte del marco teórico para generar conocimientos (Ñaupas et al., 2019). A la vez, este tipo de investigación sirve como base para el desarrollo de las investigaciones de tipo aplicativo.

#### **3.2. Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación es correlacional, porque se buscó la relación de variables (Hernández y Mendoza, 2018). No se escogió el nivel causal porque el diseño de esta investigación es del tipo transversal (como se explica más adelante), limitando la investigación hasta el nivel correlacional, porque para la aplicación de la prueba de regresión lineal que permite la comprobación de la causalidad entre las variables se requiere un diseño por lo menos longitudinal (Lind et al., 2012).

#### **3.3. Diseño de Investigación**

El diseño es no experimental, porque no se realizó algún tipo de modificación en las variables de estudio; el diseño es de corte transversal porque se recogió la información y se obtuvieron los resultados en un mismo periodo de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.4. Ámbito de la Investigación**

La investigación se desarrolló en la Provincia de Tacna, en las instalaciones de los locales de la Empresa Full Pizza.

### **3.5. Población y Muestra**

La población es finita y estuvo compuesta por los 25 colaboradores que laboran en la Empresa Full Pizza en la Provincia de Tacna.

No se realizó algún tipo de muestreo; debido que se tiene acceso a todos los colaboradores y se realizó un censo (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.6. Técnicas de recolección de Datos**

La técnica más conveniente fue la encuesta para ambas variables; el instrumento correspondiente es el cuestionario para ambas variables, de manera correspondiente (Ñaupas et al., 2019).

La variable Riesgos Psicosociales, fue evaluada a través del cuestionario desarrollado por Albarrán et al. (2018) en la investigación titulada “Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”; dicho instrumento cuenta con 16 indicadores y es evaluado bajo una escala de Likert de cinco categorías, donde Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) (Ver Anexo 2).

La variable Desempeño Laboral, fue evaluada a través del cuestionario desarrollado por Koopmans (2015) en la investigación titulada “Individual Work Performance Questionnaire instruction manuals”; dicho instrumento cuenta con 18 ítems y es evaluado bajo una escala de Likert de cinco categorías, donde Nunca

(1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) (Ver Anexo 2).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Validación del instrumento de investigación

##### 4.1.1. Consistencia interna de los ítems

Para la evaluación de la consistencia interna de los ítems del instrumento, se aplica una regla establecida por varios autores el cual nos menciona que el Alfa de Cronbach para cuando es superior a 0.650 tiende a dar una confianza en el instrumento, cuando es inferior se recomienda modificar o eliminar algún ítem.

Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para la variable riesgos psicosociales y dimensiones.

Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral y dimensiones.

#### **Tabla 3**

*Alfa de Cronbach para la variable riesgos psicosociales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.843	18

En la table 3, se puede observar un alfa de 0.843 el cual nos señala que la consistencia de los ítems es positiva.

**Tabla 4***Alfa de Cronbach por dimensiones de los riesgos psicosociales*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Demandas del trabajo	0.781	8
Control	0.682	4
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0.926	4
Recompensa	0.663	2

En la table 4, se puede observar un alfa superior a 0.650 el cual nos señala que la consistencia de los ítems es positiva.

**Tabla 5***Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.809	18

En la table 5, se puede observar un alfa de 0.809 el cual nos señala que la consistencia de los ítems es positiva.

**Tabla 6***Alfa de Cronbach por dimensiones de los riesgos psicosociales*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño de tarea	0.858	5
Desempeño contextual	0.656	8
Comportamiento laboral contraproducente	0.662	5

En la table 6, se puede observar un alfa superior a 0.650 el cual nos señala que la consistencia de los ítems es positiva.

#### ***4.1.2. Evidencias de Validez***

Ambos cuestionarios cuentan con evidencias de validez de constructo, como se detalla en el Apéndice 3.

La variable Riesgos Psicosociales, fue evaluada a través del cuestionario desarrollado por Albarrán et al. (2018) en la investigación titulada “Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”; dicho instrumento cuenta con 16 indicadores y es evaluado bajo una escala de Likert de cinco categorías, donde Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) (Ver Anexo 2).

La variable Desempeño Laboral, fue evaluada a través del cuestionario desarrollado por Koopmans (2015) en la investigación titulada “Individual Work Performance Questionnaire instruction manuals”; dicho instrumento cuenta con 18 ítems y es evaluado bajo una escala de Likert de cinco categorías, donde Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) (Ver Anexo 2).

## 4.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos recogidos, se procesaron a través de la estadística descriptiva e inferencial; se desarrollarán tablas de frecuencia, gráficos estadísticos, tablas con estadísticos de tendencia central y desviación, de acuerdo a la naturaleza y escala de las variables (Lind et al., 2012); para la contratación de las hipótesis se utilizará la prueba No Paramétrica Spearman.

Una vez obtuvo la data a través de los cuestionarios, esta se vació en una matriz de codificación; para ello se hizo uso del programa Microsoft Excel 2013, donde se digitaron los resultados respondidos por los encuestados; una vez que se contó con toda la data necesaria esta se procesó en el programa Jamovi 1.6.23 actualizado al 2022 y el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25 donde se obtuvieron los resultados y se analizaron.

Para facilitar el análisis, se desarrolló tablas de frecuencia y algunos gráficos estadísticos de acuerdo a la escala de las variables y de las dimensiones (Ver Apéndice D); para la contrastación de las hipótesis se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, aplicable al trabajar con variables cualitativas de escala ordinal (Anderson et al., 2008).

Es importante mencionar que las variables cualitativas, no requieren pruebas de normalidad porque automáticamente se utilizan pruebas estadísticas no paramétricas, tal como lo mencionan Anderson et al., (2008) y Lind et al., (2015).

Los indicadores de la variable Riesgos Psicosociales se codificaron de manera directa; es decir, tal cual respondieron el cuestionario. Por el lado de la variable Desempeño Laboral, la Dimensión Comportamiento laboral

contraproducente requirió de una transformación, porque para poder realizar la medición de esta variable los indicadores fueron decodificados de forma inversa; es decir, si se marca la escala más baja (1) esta se codificaría como la más alta (5).

### 4.3. Tratamiento estadístico

#### 4.3.1. Análisis de la Variable Riesgos Psicosociales

##### Análisis por Dimensión de la Variable Riesgos Psicosociales.

##### *Dimensión Demandas del Trabajo.*

**Tabla 7**

##### *Análisis por Indicador de la Dimensión Demandas del Trabajo*

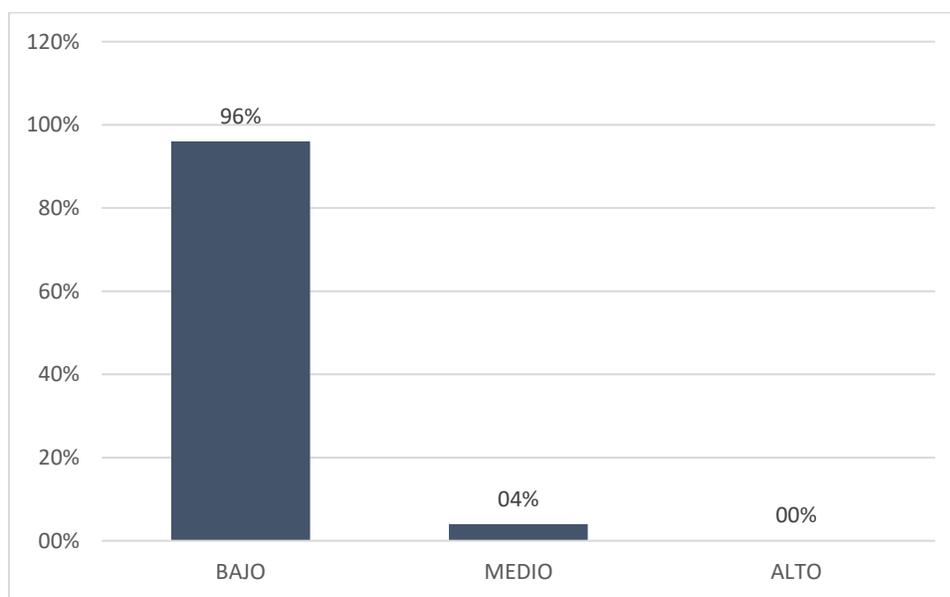
ÍTEM	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La cantidad de tareas que me asignan sobrepasa mis capacidades.	32%	56%	8%	4%	0%
El trabajo que realizo me genera gran carga mental.	32%	44%	24%	0%	0%
Las actividades me generan una carga emocional.	68%	28%	0%	4%	0%
La responsabilidad del cargo va más allá del horario laboral.	56%	36%	8%	0%	0%
El esfuerzo físico aplicado durante las labores es elevado.	68%	32%	0%	0%	0%
La jornada de trabajo suele exceder las ocho horas.	80%	12%	8%	0%	0%
Las funciones desarrolladas en la empresa son variable.	0%	24%	16%	60%	0%
El ambiente laboral no es el mejor.	68%	32%	0%	0%	0%

En la tabla 7, se presenta el análisis por indicador de la dimensión Demandas en el trabajo. En esta se aprecia que el 88% de encuestados se encuentra en desacuerdo al consultarles, si las tareas asignadas sobrepasaban su capacidad. Por otro lado, el 76% de los encuestados indico no tener problemas con la carga laboral y que no les genera carga mental. Asimismo, el 96% de los encuestados

indicó que las actividades no les genera una carga emocional. Un 92% sostiene que las responsabilidades no van más allá del horario laboral. El 100% refiere que el esfuerzo físico en las labores no es elevado. El 92% sostuvo que el horario laboral no excede las 8 horas. Sin embargo, el 60% indica que las actividades en la empresa son variables. Finalmente, el 100% manifiesta que no existe problemas con el clima laboral.

### **Figura 1**

#### *Análisis de la Dimensión Demandas del Trabajo*



En la figura 1, se muestra la figura que agrupa los indicadores de la dimensión demandas del trabajo, en ella se observa que el 96% de los encuestados califica como bajo las demandas del trabajo, un 4% lo califica como medio y un 0% alto.

### *Dimensión Control.*

**Tabla 8**

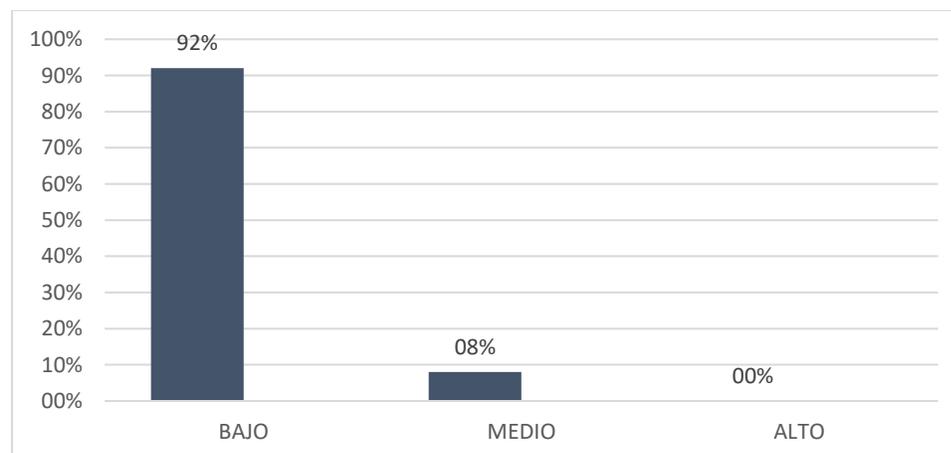
#### *Análisis por Indicador de la Dimensión Control*

ÍTEM	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Existe mínimo control y autonomía sobre el trabajo realizado.	28%	64%	4%	4%	0%
Las oportunidades de desarrollo profesional son bajas.	24%	40%	28%	8%	0%
El rol desarrollado en la empresa es poco claro.	56%	28%	8%	8%	0%
No se brinda capacitación.	60%	24%	8%	0%	8%

En la tabla 8, se presenta por indicador la dimensión Control, en esta se observa que el 92% de los encuestados indica que no existe control y autonomía sobre el trabajo realizado. El 64% sostiene que existe oportunidades desarrollo profesional. El 84% manifiesta que el rol desarrollado en la empresa es claro. Finalmente, el 84% indica que si existen capacitaciones.

**Figura 2**

#### *Análisis de la Dimensión Control*



En la figura 2, se muestra la agrupación de los indicadores de la dimensión, demandas del trabajo, en ella se observa que el 92% de los encuestados califica como bajo la dimensión control, un 8% lo califica como medio y un 0% alto.

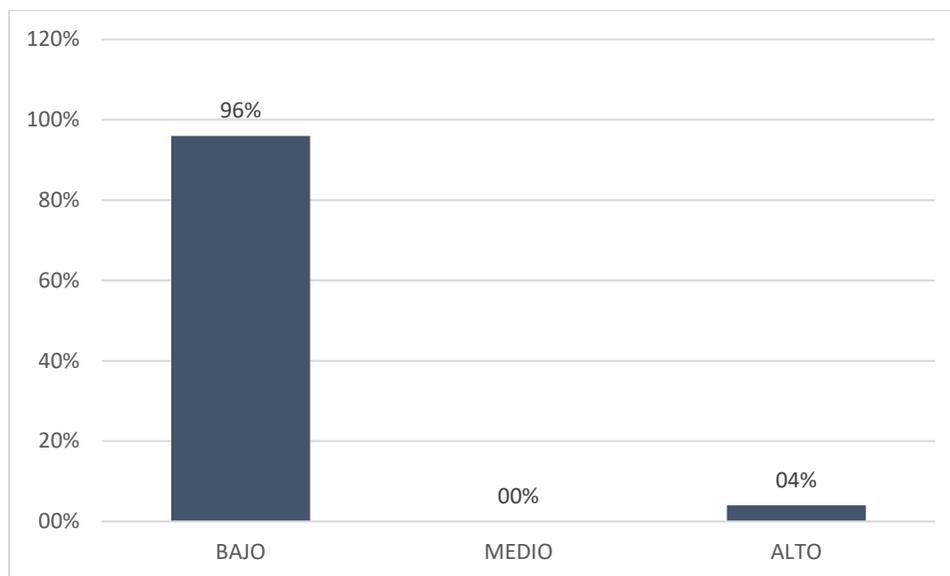
***Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.***

**Tabla 9**

*Análisis por Indicador de la Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo*

ÍTEM	Completa mente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
El líder de la empresa no escucha las opiniones del personal.	48%	48%	0%	4%	0%
El trabajo afecta mis relaciones sociales.	52%	24%	12%	8%	4%
No suele hablarse del desempeño realizado en las tareas.	20%	56%	16%	4%	4%
La relación con los demás colaboradores es negativa.	52%	44%	4%	0%	0%

En la tabla 9, se presentan los indicadores de la dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, en esta se observa que el 96% de los encuestados indica que el líder escucha la opinión del personal. El 76% no considera que el trabajo afecte sus relaciones sociales. El 76% habla de del desempeño realizado en las actividades. Finalmente, el 96% manifiesta que, la relación con los demás colaboradores es positiva.

**Figura 3***Análisis de la Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo*

En la figura 3, se muestra la agrupación de los indicadores de la dimensión, Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, en ella se observa que el 96% de los encuestados califica como bajo la dimensión control, un 0% lo califica como medio y un 4% alto.

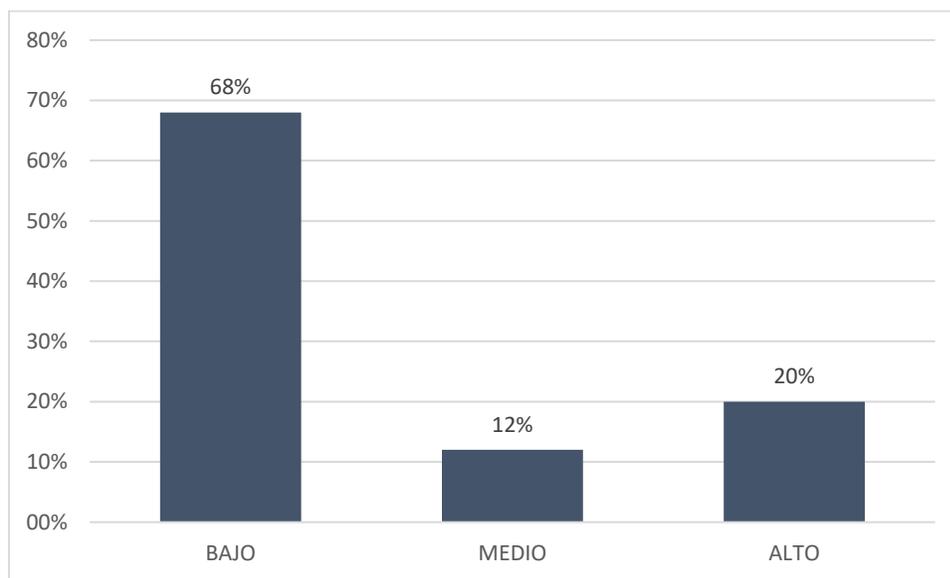
***Dimensión Recompensa.*****Tabla 10***Análisis por Indicador de la Dimensión Recompensa*

ÍTEM	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Las compensaciones y el reconocimiento por parte de la empresa son mínimas.	40%	28%	12%	12%	8%
Existen pocas recompensas a pesar del trabajo que se realiza.	52%	16%	12%	12%	8%

En la tabla 10, se presentan los indicadores de la dimensión Recompensa, en esta se observa que, el 68% de los encuestados indica que existe reconocimiento por parte de la empresa. Un 68% sostiene que existen recompensas suficientes para el trabajo realizado.

#### **Figura 4**

##### *Análisis de la Dimensión Recompensa*



En la figura 4, se muestra la agrupación de los indicadores de la dimensión Recompensa, en ella se observa que el 68% de los encuestados califica como bajo la dimensión recompensa, un 20% lo califica como alto y un 12% medio.

#### **Análisis General de la Variable Riesgos Psicosociales.**

##### **Tabla 11**

##### *Escala de la Variable Riesgos Psicosociales*

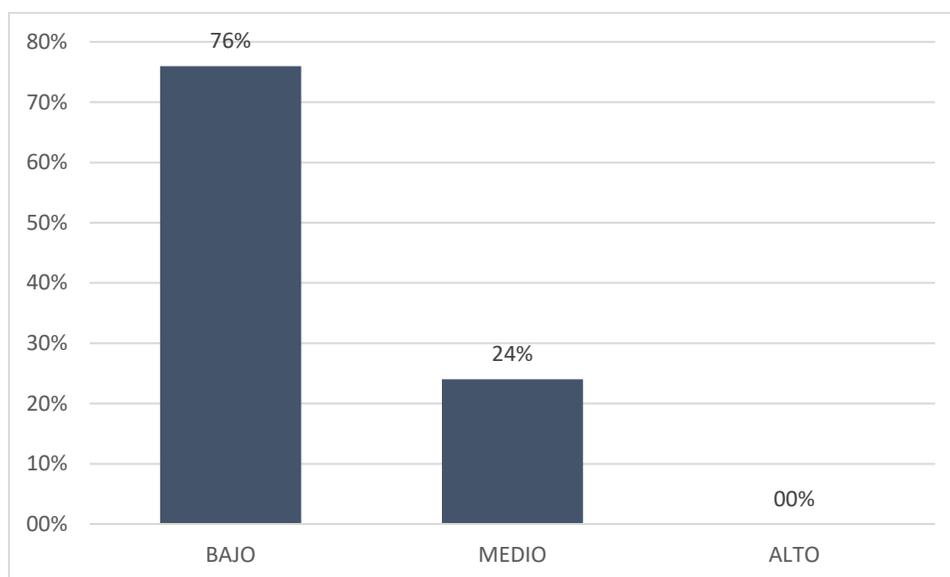
ESCALA	Límite Inferior	Límite Superior
ALTO	66	90

MEDIO	42	65
BAJO	18	41

En la tabla 11, se muestran los límites considerados en cada la división de las escalas (Bajo, Medio y Alto).

### **Figura 5**

#### *Análisis General de la Variable Riesgos Psicosociales*



En la figura 5, se presenta el análisis general de la variable Riesgos Psicosociales, donde el 76% lo califica como bajo, el 24% lo califica como medio y 0% como alto.

#### **4.3.2. Análisis de la Variable Desempeño Laboral**

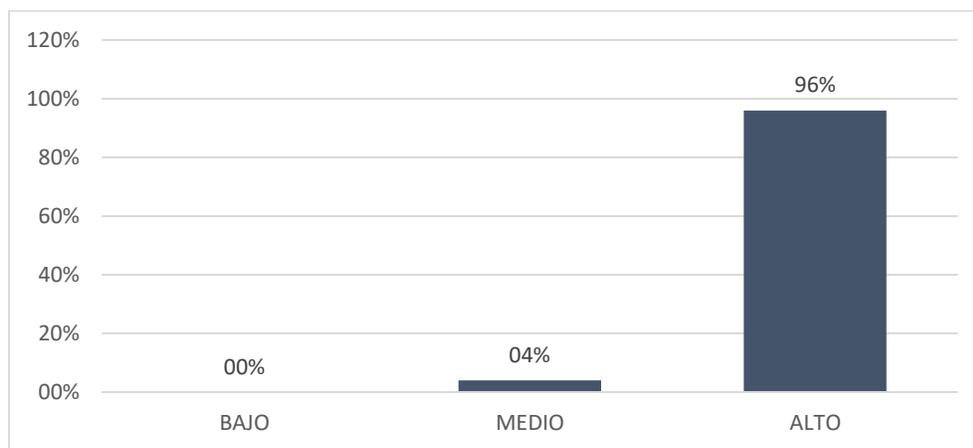
##### **Análisis por Dimensión de la Variable Desempeño Laboral.**

##### *Dimensión Desempeño en la Tarea.*

**Tabla 12***Análisis por Indicador de la Dimensión Desempeño en la Tarea*

ÍTEM	Completa mente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completa mente de acuerdo
Logré planificar mi trabajo para que lo terminara a tiempo	4%	0%	0%	56%	40%
Tuve presente el resultado de trabajo que necesitaba lograr	0%	0%	0%	64%	36%
Fue capaz de establecer prioridades	0%	0%	4%	36%	60%
Pude realizar mi trabajo de manera eficiente	0%	0%	4%	64%	32%
Manejé bien mi tiempo	0%	0%	4%	48%	48%

En la tabla 12, se presentan los indicadores de la dimensión Desempeño en la Tarea, en esta se observa que, el 96% de los encuestados indica que logró planificar su trabajo para terminar en el tiempo oportuno. Un 100% sostiene tuvo presente el resultado que quería lograr. El 96% fue capaz de establecer prioridades. El 96% pudo realizar su trabajo de manera eficiente. Finalmente, el 96% de los encuestados manejó bien su tiempo.

**Figura 6***Análisis de la Dimensión Desempeño en la Tarea*

En la figura 6, se presenta el análisis de la dimensión Desempeño en la Tarea, donde el 96% lo califica como alto, el 4% lo califica como medio y 0% como bajo.

### *Dimensión Desempeño Contextual.*

**Tabla 13**

#### *Análisis por Indicador de la Desempeño Contextual*

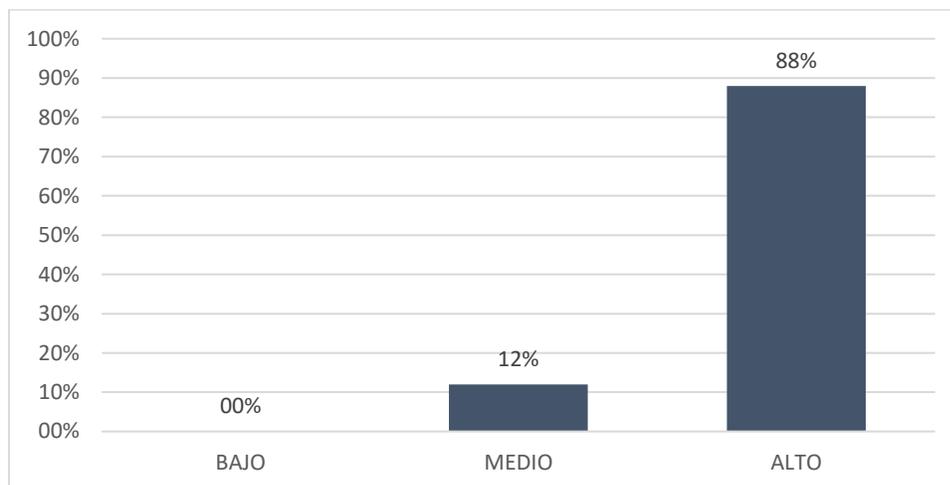
ÍTEM	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas anteriores	0%	0%	0%	32%	68%
Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles	0%	4%	8%	40%	48%
Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo	0%	8%	0%	60%	32%
Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	0%	4%	0%	56%	40%
Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.	0%	0%	16%	48%	36%
Asumí responsabilidades adicionales	4%	0%	8%	32%	56%
Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo	0%	0%	20%	48%	32%
Participé activamente en reuniones y / o consultas	8%	8%	8%	32%	44%

En la tabla 13, se presentan los indicadores de la dimensión Desempeño Contextual, en esta se observa que, el 100% de los encuestados asegura iniciar una tarea luego de haber cumplido con la encomendada. El 88% aseguro que asumió tareas desafiantes cuando se encontraba disponible. El 92% trabajó para mantener actualizado su conocimiento relacionado al trabajo. El 96% mantuvo sus habilidades laborales actualizadas. Al 84% se le ocurrieron ideas creativas para asumir nuevos problemas. El 88% asumió responsabilidades adicionales. El 80%

buscó continuamente retos para su trabajo. Finalmente, el 76% participó activamente en reuniones o consultas.

### Figura 7

#### *Análisis de la Desempeño Contextual*



En la figura 7, se presenta el análisis de la dimensión Desempeño Contextual, donde el 88% lo califica como alto, el 12% lo califica como medio y 0% como bajo.

#### ***Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente.***

### Tabla 14

#### *Análisis por Indicador de la Dimensión Comportamiento Laboral*

#### *Contraproducente*

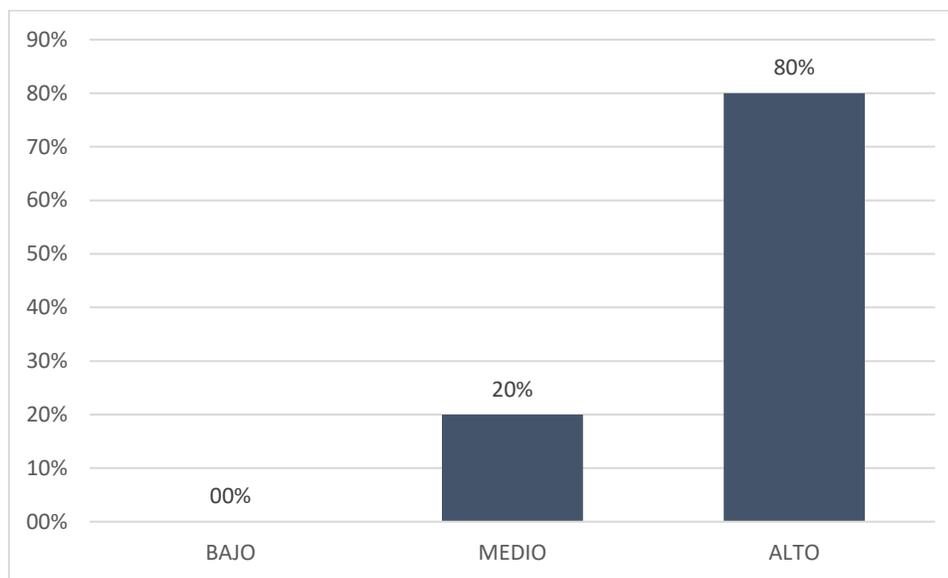
ÍTEM	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en el trabajo.	12%	24%	20%	16%	28%
Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran	0%	8%	0%	28%	64%
Me centré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.	0%	0%	0%	32%	68%

Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	0%	20%	0%	16%	64%
Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	0%	16%	0%	16%	68%

En la tabla 14, se presentan los indicadores de la dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente, en esta se observa que, el 92% de los encuestados asegura haber realizado una queja menor en el trabajo. El 84% realizó problemas más grandes de lo que eran. El 68% se enfocó en los aspectos negativos del problema en lugar de los aspectos positivos. El 80% de los encuestados habló de los aspectos negativos del trabajo. Finalmente, el 84% indica que habló con personas ajenas a su trabajo de los aspectos negativos del trabajo.

### Figura 8

#### *Análisis de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente*



En la figura 8, se presenta el análisis de la dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente, donde el 80% lo califica como alto, el 20% lo califica como medio y 0% como bajo.

### **Análisis General de la Variable Desempeño Laboral.**

**Tabla 15**

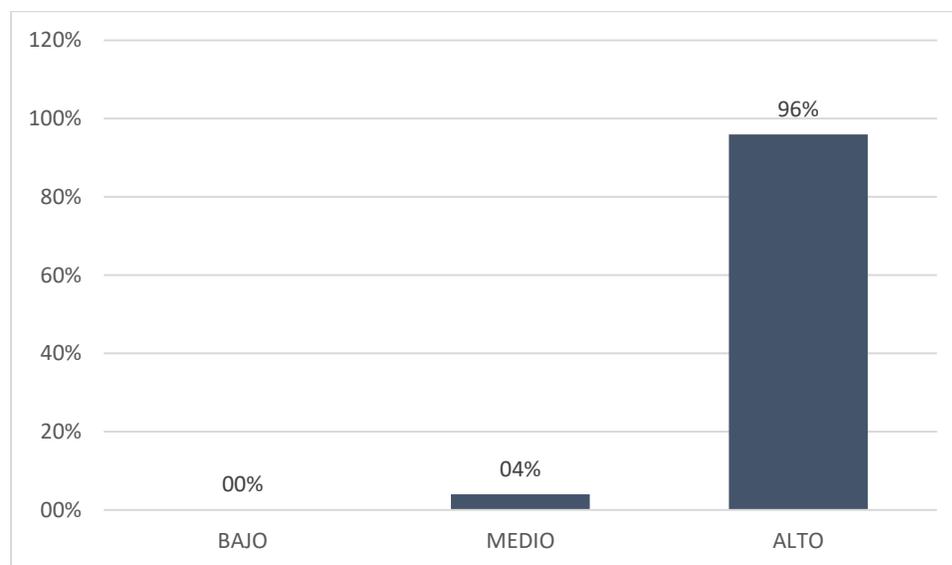
*Escala de la Variable Desempeño Laboral*

ESCALA	Límite Inferior	Límite Superior
ALTO	66	90
MEDIO	42	65
BAJO	18	41

En la tabla 15, se muestran los límites considerados en cada la división de las escalas (Bajo, Medio y Alto) para la variable Desempeño Laboral.

**Figura 9**

*Análisis General de la Variable Desempeño Laboral*



En la figura 9, se presenta el análisis general de la variable Desempeño laboral, donde el 96% lo califica como alto, el 4% lo califica como medio y 0% como bajo.

#### 4.4. Prueba de normalidad

Ho: sig. > 0.05 : los datos se ajustan a una distribución normal

Ha: sig. < 0.05: los datos no se ajustan a una distribución normal

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad de los riesgos psicosociales y desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Riesgos psicosociales	0.139	25	,200*	0.943	25	0.178
Desempeño laboral	0.136	25	,200*	0.968	25	0.604

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 16, de prueba de normalidad se muestra un nivel de significancia mayor al 0.05, tomando la decisión de aceptar la hipótesis nula, el cual establece que los datos se ajustan a una distribución normal.

#### 4.5. Verificación de Hipótesis

##### 4.5.1. Verificación de Hipótesis Específicas

###### Primera Hipótesis Específica.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

**Tabla17**

*Prueba de Correlación de Pearson entre las demandas del trabajo y el desempeño laboral*

		Demandas del trabajo	Desempeño laboral
Demandas del trabajo	Correlación de Pearson	1	,514**
	Sig. (bilateral)		0.009
	N	25	25
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,514**	1
	Sig. (bilateral)	0.009	
	N	25	25

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

En la tabla 17, se muestra un nivel de significancia de 0.009 menor al 0.025 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador, el cual nos dice que estadísticamente las demandas del trabajo se relacionan significativamente con el desempeño laboral, asimismo, se muestra una correlación directa de 0.514.

### **Segunda Hipótesis Específica.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

**Tabla 18***Prueba de Correlación de Pearson del control y el desempeño laboral*

		Control	Desempeño laboral
Control	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	25	25
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	25	25

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

En la tabla 18, se muestra un nivel de significancia de 0.001 menor al 0.025 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador, el cual nos dice que estadísticamente el control se relaciona significativamente con el desempeño laboral, asimismo, se muestra una correlación directa de 0.622.

### **Tercera Hipótesis Específica.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

**Tabla 19**

*Prueba de Correlación de Pearson entre el liderazgo y relaciones social con el desempeño laboral*

		Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Desempeño laboral
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

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

En la tabla 19, se muestra un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.025 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador, el cual nos dice que estadísticamente el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral, asimismo, se muestra una correlación directa de 0.653.

#### **Cuarta Hipótesis Específica.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020.

**Tabla 20***Prueba de Correlación de Pearson entre la recompensa y el desempeño laboral*

		Recompensa	Desempeño laboral
Recompensa	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

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

En la tabla 20, se muestra un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.025 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador, el cual nos dice que estadísticamente la recompensa se relaciona significativamente con el desempeño laboral, asimismo, se muestra una correlación directa de 0.715.

#### ***4.5.2. Verificación de Hipótesis General***

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.

**Tabla 21**

*Prueba de Correlación de Pearson entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral*

		Riesgos psicosociales	Desempeño laboral
Riesgos psicosociales	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

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

En la tabla 21, se muestra un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.025 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador, el cual nos dice que estadísticamente los riesgos psicosociales y relaciones sociales en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral, asimismo, se muestra una correlación directa de 0.846.

#### **4.6. Discusión de Resultados**

La presente investigación tuvo como principal propósito, determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020, por ello, se usó una investigación de tipo básica-pura de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 25

trabajadores y no se consideró ninguna técnica de muestreo, debido a que se tuvo acceso a la totalidad de la población.

Por otro lado, las principales dificultades que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, fueron de carácter externo no manejables por el investigador, puesto que, el levantamiento de información se da en un periodo de pandemia donde las restricciones de atención al público eran variables y dificultaba las coordinaciones con el personal para realizar el levantamiento de información, sin embargo, se logró precisar un horario previo al inicio de labores y se pudo aplicar los instrumentos.

Además, los protocolos de bioseguridad eran altamente exigidos por el gobierno, solicitando así, la desinfección de calzado, cuerpo en general, medición de temperatura, medición de saturación y lavado de manos, todo este procedimiento tuvo que ser respetado por el encuestador para transmitir seguridad a los colaboradores, sin embargo, significó un costo adicional no contemplado inicialmente e generó algo de demora en la obtención de información.

Respecto a las dificultades de carácter interno, se encontró que algunos colaboradores no querían participar en el estudio, debido a que deseaban mantener un perfil bajo respecto a sus opiniones, sin embargo, se les confirmó el anonimato de las respuestas, de este modo, accedieron a responder conservando un perfil bajo, como deseaban.

En cuanto a los hallazgos, en la presente investigación se halló relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020, lo que pone en evidencia la

importancia de evaluar los riesgos psicosociales, afirmación que coincide con los resultados de Rodríguez y Cedeño (2016) quien concluye en su investigación que, al facilitar las herramientas necesarias al área de RRHH ayuda de forma positiva a los colaboradores y reduce los factores de riesgos. Además, recomienda que estas herramientas sean aplicadas de forma inmediata y que siempre se realicen nuevas evaluaciones, de manera que se pueda medir su efectividad.

Por su parte Tairo (2018) quien analizó los riesgos psicosociales junto al estrés laboral, coincide con las afirmaciones antes sostenidas, pues considera que los riesgos psicosociales pueden afectar el área de trabajo y en consecuencia la salud de los colaboradores, por ello, la utilización de programas que mitiguen estos síntomas, pueden incrementar el desempeño en el trabajo. Del mismo modo García (2018) asegura que, si no se manejan las condiciones laborales, ocasionalmente se generará tensión y estrés que afecte el desempeño del trabajador, por ello, una orientación bien dirigida a la empresa por parte del área de RRHH, puede generar sensibilización entre los superiores para considerar un plan de acción.

Por tanto, desde la perspectiva como autor, se considera que los riesgos psicosociales en algún momento son ignorados por la alta dirección, sin tener en consideración que esta podría afectar la salud mental de los trabajadores y en consecuencia transmitirlo en el desempeño de sus labores, por ello, la profundización cualitativa de esta variable podría generar resultados provechosos para la empresa.

## CONCLUSIONES

### **Primero.**

Para determinar la relación de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral se utilizó la prueba estadística de Pearson, donde se halló un p-valor equivalente a 0,000 menor al nivel de significancia = 0,025, por tanto, se concluyó que, existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020. asimismo, se encontró un coeficiente de correlación positivo (0.846) y según Hernández y Mendoza (2018), esta se trata de una correlación positiva alta.

### **Segundo.**

Para determinar la relación de la dimensión demandas del trabajo y el desempeño laboral se utilizó la prueba estadística Pearson, donde se halló un p-valor equivalente a 0,009 menor al nivel de significancia = 0,025, por tanto, se concluyó que, existe relación entre las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020. asimismo, se encontró un coeficiente de correlación positivo (0.514) y según Hernández y Mendoza (2018), esta se trata de una correlación positiva media.

**Tercero.**

Para determinar la relación de la dimensión control y el desempeño laboral se utilizó la prueba estadística Pearson, donde se halló un p-valor equivalente a 0,001 menor al nivel de significancia = 0,05, por tanto, se concluyó que, existe relación entre el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación positivo (0.622) y según Hernández y Mendoza (2018), esta se trata de una correlación positiva media.

**Cuarto.**

Para determinar la relación de la dimensión liderazgo y el desempeño laboral se utilizó la prueba estadística Pearson, donde se halló un p-valor equivalente a 0,000 menor al nivel de significancia = 0,025, por tanto, se concluyó que, existe relación entre el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación positivo (0.653) y según Hernández y Mendoza (2018), esta se trata de una correlación positiva media.

**Quinto.**

Para determinar la relación de la dimensión recompensa y el desempeño laboral se utilizó la prueba estadística Pearson, donde se halló un p-valor equivalente a 0,000 menor al nivel de significancia = 0,025, por tanto, se concluyó que, existe relación entre la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna – 2020. Sin embargo, se encontró un coeficiente de correlación positivo (0.715) y según Hernández y Mendoza (2018), esta se trata de una correlación positiva alta.

## RECOMENDACIONES

### **Primero.**

Los riesgos psicosociales es una variable que debe ser tomada en cuenta por la gerencia, debido a que se halló relación con el desempeño laboral, por ello, se recomienda una evaluación anual acerca de las condiciones de esta variable, pues dispondrían de un panorama provechoso para tomar decisiones en cuanto a la gestión del talento humano y de ser posible, considerar una investigación cualitativa para profundizar en las respuestas de los colaboradores.

### **Segundo.**

Se recomienda a la gerencia un programa de reconocimiento al colaborador que más haya demostrado entrega ante las demandas del trabajo y se haya identificado con los objetivos de la empresa, a pesar que se esta actividad ha sido remunerada, es importante que el colaborador sienta el reconocimiento por parte de sus superiores ante el buen accionar, pues los mantiene motivados y constantes con su esfuerzo.

### **Tercero.**

Debe realizarse el control de las actividades de los colaboradores, pero evitando la invasión, de este modo, darles cierta libertad controlada por parte de los superiores para mejorar el clima laboral, asimismo, se debe tener en cuenta constantemente la satisfacción del consumidor, pues esto permitiría tener una perspectiva clara acerca de los resultados de los colaboradores respecto a su trabajo.

**Cuarto.**

Se recomienda a la organización conocer quiénes son sus líderes establecidos (personas definidas por la empresa) y los líderes no establecidos (persona sin cargo establecido por la organización pero que su opinión influye sobre sus compañeros) para entender la respuesta que adoptaran los colaboradores ante las medidas dispuestas por gerencia, asimismo, esto permite conocer las opiniones de los colaboradores.

**Quinto.**

Como se menciona en la segunda recomendación, un programa de reconocimiento que recompense las buenas acciones, puede generar impacto positivo en el desempeño del colaborador, debido a que, siente que su accionar se encuentra siendo reconocido y valorado por sus superiores, de este modo, la empresa humaniza su accionar y sus decisiones, las cuales serán apoyadas y tomadas de mejor forma por un personal satisfecho con su lugar de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramirez, O., Ruiz, F. y Palomino, J. C. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(1), 59-67. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n1.09>
- Andia, T. (2020). *Factores Laborales Y Sociodemográficos Asociados A Riesgos Psicosociales En El Ambiente Laboral Del Personal Médico Asistencial De La Microred Metropolitana De La Red De Salud Tacna, 2019*.
- Buckingham, M. (2000). *Primero, rompa todas las reglas*. Editorial Norma.
- Canepa, C., Briones, J., Pérez, C., Vera, A. y Juárez, A. (2008). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de servicios de salud en Chile. *Cien Trab*, 10(30), 157-160.
- Canut, M. T. L. (2004). *Enfermería Psicosocial y de Salud Mental: Marco conceptual y metodológico (eBook)*. Edicions Universitat Barcelona.
- Conexión ESAN. (2020, septiembre 1). ¿Cómo reducir el estrés y la ansiedad en tiempos de pandemia? *Conexion ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/09/como-reducir-el-estres-y-la-ansiedad-en-tiempos-de-pandemia/>
- De Significados. (2016). Significado de Psicosocial—Qué es, Definición y Concepto. *De Significados*. <https://designificados.com/psicosocial/>
- Enriquez, E. C. G. (2019). *Comportamiento Organizacional*. Lulu.com.

- García Dávalos, C. J. (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://doi.org/10.19083/tesis/624879>
- García, R. F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario.
- Gil, D. F. (2016). *Influencia de la aplicación de las E-commerce en la productividad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC - Tacna) en la provincia de Tacna periodo 2015* [Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/69/1/gil-loza-dajayra.pdf>
- González, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la A a la Z*. PACJ.
- González, E. N. (2019). *RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CDE LABORATORIOS*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Ibáñez, R. E. A. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social*. BUAP.
- Izquierdo, F. M. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en El Trabajo: Teoría Y Práctica*. Editorial Academica Espanola.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. McGraw-Hill.
- Koopmans, L. (2015). *Individual Work Performance Questionnaire instruction manuals*.

- León, J. A. M., Cantisano, G. T. y Ael, C. G. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Editorial Sanz Y Torres S.l.
- Lind, March y Wathen. (2012). *Estadística aplicada a los Negocios y la Economía* (15.<sup>a</sup> ed.).
- Lipa, D. (2017). *Incidencia Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud Ocupacional En La Prevención De Riesgos Psicosociales En Los Trabajadores De La Oficina De Enlace Del Ministerio De Desarrollo E Inclusión Social En La Ciudad De Tacna – Periodo 2015*. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/411/1/Lipa-Portugal-Diana-Irma.pdf>
- Marchena, J. A. M., Pérez-Pérez, I. y García, E. P. (2017). *Educación para la salud y prevención de riesgos psicosociales: En adolescentes y jóvenes*. Narcea Ediciones.
- Martínez, I. R. y González, M. C. (2019). *PLAN DE PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA UN GRUPO DE MUJERES CON PUESTOS DE JEFATURA EN EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA*.
- Martínez, V. (2020). *Administración: De lo simple a lo complejo* (2a ed.). Pluma Digital Ediciones.
- Morales, P. (2011). *El Análisis Factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios*. <https://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. y Romero, H. E. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

- Organización Mundial de la Salud. (2020, abril 27). *COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS*. <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Piña, M. (2016). *Prácticas Profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral: Seminario de Título*. Editorial Académica Española.
- Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, (2020). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1206594/DS\\_N\\_\\_008-2020-SA.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1206594/DS_N__008-2020-SA.pdf)
- Pujol, L. (2018). *Autoevaluaciones esenciales, factores psicosociales del trabajo y satisfacción laboral: Un análisis de su vinculación desde una perspectiva interaccionista*.
- RAE. (2021). «Diccionario de la lengua española»—Edición del Tricentenario [Educativa]. Real Academia Española. <https://dle.rae.es/acción>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento organizacional (15a. Ed.)*. Pearson Educación de México, SA de CV.
- Robertis, C. de. (2003). *Fundamentos del trabajo social: Ética y metodología: ética y metodología*. Universitat de València.
- Rodriguez Macias Shirley, V. y Cedeño Carvajal Walter, L. (2016). *MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*.

- Rojas, L. (2018). *Factores psicosociales personales y tensión laboral del personal de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Lima—2018*.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29450/Rojas\\_DL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29450/Rojas_DL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silla, J. M. P. (2011). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Universitat de València.
- Tairo, J. V. G. (2018). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INGENIERÍA – LIMA, 2017*.
- Vargas, M. E. C. (2012). *RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA RELACIONADO CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL 11 ESSALUD MOQUEGUA, 2011*.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Zuñiga, A. E. (2006). *Consejos para un buen desempeño laboral*. Intermedio Editores.

**APENDICES**

## Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título: Los riesgos psicosociales en pandemia nacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa

Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera se relacionan los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera se relacionan las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020? ¿De qué manera se relaciona el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020? ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020? ¿De qué manera se relaciona la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación de las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020. Determinar la relación del control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020. Determinar la relación del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020. Determinar la relación de la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación entre las demandas del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020. Existe relación entre el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020. Existe relación entre el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020. Existe relación entre la recompensa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Full Pizza, en la Provincia de Tacna - 2020.</p>	Riesgos Psicosociales	<p>Demandas Del Trabajo</p>	<p>Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral</p>
			Control	<p>Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación</p>	
			Liderazgo y Relaciones Sociales En El Trabajo	<p>Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)</p>	
			Recompensa	<p>Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	
			Desempeño en la tarea	<p>Calidad de trabajo Planificación y organización del Trabajo Estar orientado a resultados Priorizando Trabajando eficientemente</p>	
			Desempeño Laboral		

				<p>Desempeño contextual</p>	<p>Tomando la iniciativa          Aceptar y aprender de la retroalimentación          Cooperando con otros          Comunicando efectivamente (por ejemplo, expresando adecuadamente ideas e intenciones)          Demostrar responsabilidad          Estar orientado al cliente          Ser creativo          Asumiendo un desafío          tareas de trabajo</p>
				<p>Comportamiento laboral contraproducente</p>	<p>Mostrando excesivo negatividad (por ejemplo, quejarse, agrandando los problemas de lo que son)          Haciendo cosas que dañan su organización (por ejemplo, no seguir las reglas, discutiendo confidencial información)          Haciendo cosas que dañan tus compañeros de trabajo o supervisor (por ejemplo, discutir, dejar el trabajo para otros para terminar)          Comete errores a propósito</p>

Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
<p>a) Tipo de investigación: Pura o básica (Ñaupas et al., 2019).</p> <p>b) Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal (Hernández y Mendoza, 2018).</p>	<p>a. La población de estudio: 25 Colaboradores de la Empresa Full Pizza.</p> <p>b. Muestra **</p>	<p>a) La técnica a utilizar es la siguiente: Encuesta (Ñaupas et al., 2019).</p> <p>b) Instrumentos a utilizar son los siguientes: Cuestionario (Ñaupas et al., 2019).</p>	<p>En el estudio aplicará las técnicas estadísticas:</p> <p>a) Estadística descriptiva</p> <p>Se realizarán tablas y figuras estadísticas, estadísticos de tendencia central y dispersión.</p> <p>b) Estadística inferencial</p> <p>Se aplicará la prueba no paramétrica Rho de Spearman.</p>

## Apéndice 2. Instrumentos de Investigación

### Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Dimensiones	N°	Ítems	Escala				
			1	2	3	4	5
Demandas Del Trabajo	1	La cantidad de tareas que me asignan sobrepasa mis capacidades.					
	2	El trabajo que realizo me genera gran carga mental.					
	3	Las actividades me generan una carga emocional.					
	4	La responsabilidad del cargo va más allá del horario laboral.					
	5	El esfuerzo físico aplicado durante las labores es elevado.					
	6	La jornada de trabajo suele exceder las ocho horas.					
	7	Las funciones desarrolladas en la empresa es variable.					
	8	El ambiente laboral no es el mejor.					
Control	9	Existe mínimo control y autonomía sobre el trabajo realizado.					
	10	Las oportunidades de desarrollo profesional son bajas.					
	11	El rol desarrollado en la empresa es poco claro.					
	12	No se brinda capacitación.					
Liderazgo y Relaciones Sociales En El Trabajo	13	El líder de la empresa no escucha las opiniones del personal.					
	14	El trabajo afecta mis relaciones sociales.					
	15	No suele hablarse del desempeño realizado en las tareas.					
	16	La relación con los demás colaboradores es negativa.					
Recompensa	17	Las compensaciones y el reconocimiento por parte de la empresa son mínimas.					
	18	Existen pocas recompensas a pesar del trabajo que se realiza.					

### Cuestionario de Desempeño laboral

Dimensiones	N°	Ítems	Escala				
			1	2	3	4	5
Desempeño en la tarea	1	Logré planificar mi trabajo para que lo terminara a tiempo					
	2	Tuve presente el resultado de trabajo que necesitaba lograr					
	3	Fue capaz de establecer prioridades					
	4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente					
	5	Manejé bien mi tiempo					
Desempeño contextual	6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas anteriores					
	7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles					
	8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo					
	9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
	10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.					
	11	Asumí responsabilidades adicionales					
	12	Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo					
	13	Participé activamente en reuniones y / o consultas					
Comportamiento laboral contraproducente	14	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en el trabajo.					
	15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran					
	16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
	17	Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
	18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

### Apéndice 3. Validación

Tabla 1. Análisis de homogeneidad de los ítems de la escala de riesgos psicosociales intralaboral forma A

	Primer análisis			Segundo análisis		
	Número de ítems	rit en la dimensión	$\alpha$	Número de ítems	rit en la dimensión	$\alpha$
<b>Liderazgo</b>						
Características del liderazgo	12	> 0,70	0,94	-	-	-
Relaciones sociales en el trabajo	13	> -0,21	0,71	11	> 0,57	0,90
Retroalimentación del desempeño	5	> 0,62	0,86	-	-	-
Relación con los subordinados	9	> 0,61	0,91	-	-	-
<b>Control sobre el trabajo</b>						
Claridad del rol	5	> 0,56	0,84	-	-	-
Capacitación	3	> 0,67	0,85	-	-	-
Participación y manejo del cambio	3	> 0,53	0,75	-	-	-
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	5	> 0,40	0,80	-	-	-
Control y autonomía sobre el trabajo	3	> 0,39	0,66	-	-	-
<b>Demandas del trabajo</b>						
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	9	> 0,21	0,69	-	-	-
Demandas emocionales	8	> 0,35	0,78	-	-	-
Demandas cuantitativas	3	> 0,31	0,60	-	-	-
Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	4	> 0,39	0,65	-	-	-
Exigencias de responsabilidad del cargo	4	> 0,14	0,47	3	> 0,27	0,50
Demandas de carga mental	5	> 0,36	0,65	-	-	-
Consistencia del rol	3	> 0,40	0,65	-	-	-
Demandas de la jornada de trabajo	4	> 0,39	0,62	-	-	-
<b>Reconocimiento</b>						
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	3	> 0,49	0,74	-	-	-
Reconocimiento y compensación	7	> 0,45	0,85	-	-	-

Nota. Obtenido de Albarrán et al. (2018).

Se puede observar que el Alfa de Cronbach obtenido para la escala Extralaboral total es 0.858 (Tabla 4).

Tabla 4. Alfa de Cronbach de la escala extralaboral general

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,858	29

10.24265/horizmed.2018.v18n1.09 63

### Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

La escala Estrés obtiene un Alfa de Cronbach de 0.884, y todos sus ítems tienen una homogeneidad ítem-test de 0.20 o mayor, por lo que no se considera eliminar ningún ítem (Tabla 5).

*Nota.* Obtenido de Albarrán et al. (2018).

Table 1. Item Descriptives and Factor Loadings of the Individual Workplace Performance Questionnaire

Item	Descriptives				Loadings		
	M	SD	Sk	K	Task	Cont	Coun
1. I managed to plan my work so that I finished it on time	3.20	0.89	-1.22	1.59	<b>.86</b>	-.11	.06
2. I kept in mind the work result I needed to achieve	3.13	0.83	-0.93	1.09	<b>.55</b>	.12	-.02
3. I was able to set priorities	3.14	0.83	-0.93	0.96	<b>.65</b>	.05	.04
4. I was able to carry out my work efficiently	3.27	0.73	-1.10	2.07	<b>.66</b>	.09	-.14
5. I managed my time well	3.12	0.80	-0.69	0.24	<b>.75</b>	-.01	.04
6. On my own initiative, I started new task when my old tasks were completed	2.75	1.09	-0.84	0.15	.08	<b>.54</b>	-.09
7. I took on challenging tasks when they were available	2.34	1.14	-0.43	-0.56	-.08	<b>.74</b>	-.04
8. I worked on keeping my job-related knowledge up-to-date	2.74	1.01	-0.59	-0.06	.11	<b>.55</b>	-.08
9. I worked on keeping my work skills up-to-date	2.93	0.92	-0.63	0.11	.18	<b>.46</b>	-.11
10. I came up with creative solutions for new problems	2.45	1.06	-0.45	-0.47	-.03	<b>.75</b>	.03
11. I took on extra responsibilities	2.49	1.15	-0.50	-0.63	-.05	<b>.76</b>	.05
12. I continually sought new challenges in my work	2.31	1.15	-0.31	-0.72	-.08	<b>.83</b>	.08
13. I actively participated in meetings and/or consultations	2.20	1.29	-0.31	-0.95	.10	<b>.56</b>	.10
14. I complained about minor work-related issues at work	1.13	1.13	0.76	-0.28	-.04	.18	<b>.61</b>
15. I made problems at work bigger than they were	0.42	0.83	2.12	3.84	-.05	.05	<b>.70</b>
16. I focused on the negative aspects of situation at work instead of the positive aspects	0.70	0.97	1.35	1.20	.02	-.11	<b>.72</b>
17. I talked to colleagues about the negative aspects of my work	1.55	1.17	0.41	-0.80	.05	-.10	<b>.45</b>
18. I talked to people outside the organization about the negative aspects of my work	1.34	1.20	0.61	-0.65	.04	-.02	<b>.59</b>

Note. M = mean; SD = standard deviation; Sk = skewness; K = kurtosis; Task = task performance; Cont = contextual performance; Coun = counterproductive behaviors. Bold loadings indicate loadings over |.30|. Loadings are those of the ESEM model with two pairs of correlated uniquenesses (M3).

*Nota.* Obtenido de Ramos et al. (2019).

Reliability of the scores was adequate ( $\alpha = .83$ ,  $\alpha = .87$ , and  $\alpha = .77$  for task performance, contextual performance, and counterproductive work behavior dimensions, respectively). These patterns of results were evidence supporting *H1*.

*Nota.* Obtenido de Ramos et al. (2019).