



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Factores de riesgo psicosocial relacionados con el  
desempeño laboral del personal de Laboratorio  
Clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Yapias Bartolo Giovanna Maritza (ORCID 0000-0003-3793-5611)

**ASESOR:**

Mg. Vásquez Alva Jorge Enrique (ORCID 0000-0002-8185-3333)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo de la  
Salud

Lima - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis padres, hijos y esposo por su apoyo incondicional y moral, a la vez por ser mi motivación para alcanzar mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia Rojas Yapias y a mis padres por su apoyo incondicional.  
A mis docentes de la maestría, en especial al Mg. Jorge Vásquez Alva,  
por su apoyo y motivación para la realización de la tesis.  
A la jefatura de Banco de sangre y Laboratorio Clínico del HFMS

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización de variables.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV.RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
Anexos.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Expertos que validaron el cuestionario factores de riesgo y desempeño labora.....	29
Tabla 2. Distribución de frecuencias de los niveles de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones.....	31
Tabla 3. Distribución de frecuencias del Desempeño laboral y sus dimensiones.....	32
Tabla 4. Correlación de los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral.....	33
Tabla 5. Correlación de Exigencias psicológicas y el desempeño laboral.....	34
Tabla 6. Correlación trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral.....	35
Tabla 7. Correlación Inseguridad y desempeño laboral.....	36
Tabla 8. Correlación Apoyo social y calidad de liderazgo y desempeño laboral.....	37
Tabla 9. Correlación Doble presencia y desempeño labor.....	38
Tabla 10. Correlación Estima y desempeño laboral.....	39

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020. La investigación fue cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población estuvo conformada 30 personas de laboratorio clínico HFMS. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Para determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad por el Coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.81 en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial y 0.95 en el cuestionario de desempeño laboral. El resultado obtenido nos muestra que la significancia fue 0.001 ( $p < 0.05$ ) indicando que existe relación significativa de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico del HFMS, con una correlación negativa moderada de (Rho Spearman es -0.585) comprendiéndose que a mayor Factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral. Concluyendo que existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de laboratorio clínico del HFMS en tiempos COVID-19.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial, desempeño laboral, pandemia COVID-19

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between psychosocial risk factors and job performance in the staff of the clinical laboratory service of the HFMS of Tarma during the COVID-19 pandemic, 2020. The research was quantitative, not experimental, cross-sectional and descriptive correlational. The population consisted of 30 people from the HFMS clinical laboratory service. The technique used was the survey and the instrument to collect the data was the questionnaire. Expert judgment was used to determine the validity of the instruments and the reliability by Cronbach's Alpha Coefficient was 0.81 in the psychosocial risk factors questionnaire and 0.95 in the job performance questionnaire. The result obtained shows us that the significance was 0.001 ( $p < 0.05$ ) indicating that there is a significant relationship between the psychosocial risk factors and the work performance of the HFMS clinical laboratory service personnel, with a moderate negative correlation of (Rho Spearman is -0.585) understanding that the higher the psychosocial risk factors, the lower the job performance. Concluding that there is a significant relationship between the psychosocial risk factors and work performance of the staff of the clinical laboratory service of the Tarma HFMS during the covid-19 pandemic.

Keywords: psychosocial risk factors, job performance, Covid -19 pandem

## I. INTRODUCCIÓN

Los factores riesgos psicosociales al inicio del siglo XXI se describieron como factores que afectan la salud laboral. Constantemente los riesgos psicosociales en el trabajo se afrontaban desde al ámbito físico de la salud tales como la seguridad, la higiene y la ergonomía, y los aspectos salud mental como también los riesgos sociales fueron eludidos o calificados como aspectos de segundo orden al momento de evaluar la salud en el trabajo. (Guillén, 2006)

Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019, como se citó en Barboza, 2019), existen factores que afectan la salud mental de una persona en el lugar de trabajo, esto puede deberse a una interrelación del trabajo, la organización y la gestión, las capacidades del trabajador y las facilidades para que realicen su trabajo. Así como también la gestión ineficiente, mala comunicación y potencia insuficiente, falta de toma de decisiones por parte de los trabajadores y falta de claridad en los objetivos organización

Además, EUROFOUND y EU-OSHA (2014, como se citó en Jimenez et al., 2017) afirma que, con los cambios en las condiciones laborales de la población, los factores de riesgo psicosocial están aumentando. En este sentido, el panorama epidemiológico en Europa muestra que el 25% de los trabajadores afirma haber experimentado estrés relacionado con el trabajo, mientras que una proporción similar de trabajadores afirma que sus labores tienen un impacto negativo en su salud.

Lo que podemos enfatizar es que Alderete et al. (2016, como se citó en Chavez, 2019) afirmó que en México se hallaron que el 47.5% de las enfermeras tienen factores riesgo psicosociales negativos en gran medida. Entre los factores más problemáticos es la demanda laboral (79.6%), el clima laboral inadecuado (58,6%) y salarios insuficientes (52,5%).

Del mismo modo, Pando et al. (2019, como se citó en Chavez, 2019), quien afirma que en Lima los factores de riesgo psicosocial asociados con el estrés persistente son la demanda laboral (34,1%) y la remuneración por desempeño (24,2%).



Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) del Perú en el 2014 evidenció que los factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés de sus trabajadores de Lima y ciudades metropolitanas es leve a moderado. Los sorprendentes resultados se deben al tener contacto directo a diferentes factores de riesgo, como carga de trabajo excesiva, exigencias emocionales, conflictos de roles, dificultades en un ambiente organizacional adecuado con permisos y desgaste físico y emocional provocado por el trabajo. El MTPE de Perú (2012) promulgó la Ley N ° 29783 y su Orden Suprema N ° 005-2012-TR, denominada Salud y Seguridad Ocupacional, que reconoce la existencia de factores psicosociales en las organizaciones laborales.

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) / OMS (OMS) (2020, como se citó en Granados, 2020) comunicó que el desempeño laboral durante la pandemia se ha reducido en un 47% en personal de salud, siendo el impacto más grave en los países en desarrollo. Por ejemplo, América Latina es el más afectado por COVID-19 a nivel mundial hasta ahora. De igual forma, anunció que, en Brasil, Perú, Chile y Colombia, la caída en el desempeño laboral ha alcanzado un promedio de 70%, con un máximo de 85%.

En este sentido, Lijun et al.(2020) nos menciona que para reducir la propagación del SARS-Cov-19, innumerables personas en el mundo se quedaron en su casa. Mientras, la personal salud tenía que salir a trabajar a hospitales, clínicas y centros de salud, exponiéndose al coronavirus (COVID19). Las experiencias en China e Italia muestran que el 20% del personal médico se infectaron, y solo en China, 22 de estos personales de salud habían muerto. En Italia, el 20% de los trabajadores de salud estaban infectados y algunos murieron. Los informes médicos describían el aumento agotamiento físico y mental, la tortura de decisiones difíciles de selección, el dolor de perder a los pacientes y a sus colegas, asimismo el riesgo de infección.

A nivel local no se evidencian investigaciones relacionadas a los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral.

El personal de laboratorio clínico del Hospital Félix Mayorca Soto cumple un rol importante en la atención de los pacientes con sospecha de COVID19, se ha observado que estos profesionales de primera línea atención en el

diagnóstico, enfrentan diversos factores de riesgo psicosocial, que están perjudicando su salud física y Psíquica, afectando su desempeño laboral.

Por tal motivo en este proyecto tenemos como problema general: ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos del COVID-19, Tarma 2020?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos del COVID-19, Tarma 2020 ?, ¿Cuál es la relación entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma 2020?, ¿Cuál es la relación entre inseguridad y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma 2020?, ¿Cuál es la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma 2020?, ¿Cuál es la relación entre doble presencia y el desempeño del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020?, ¿Cuál es la relación entre estima y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020?.

Según la perspectiva teórica, se trata de un estudio de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de servicio del laboratorio clínico de HFMS. El propósito es ampliar el alcance del conocimiento y convertirse en un referente para nuevas investigaciones en el contexto de la pandemia.

Este estudio propone una perspectiva metodológica, en la que se utilizará un instrumento adaptada al cuestionario Success-Istas 21 para evaluar los factores de riesgo psicosocial y los cuestionarios para evaluar desempeño laboral. Además de la evaluación e interpretación estadística, también proporcionara resultados de la relación entre las variables estudiadas; puede ser utilizado por otros investigadores en investigaciones posteriores.

Asimismo, la justificación práctica ha demostrado que se pueden determinar los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral, para que el departamento competente de la institución pueda mejorar las condiciones de trabajo y formular estrategias de apoyo psicológico, político y laboral.

En tal sentido, el estudio también presenta una justificación social, en donde la investigación intenta desarrollar criterios valorativos para la construcción de alternativas y estrategias de apoyo psicosocial institucional para afrontar los problemas factores de riesgo psicosocial relacionados al desempeño laboral del laboratorio clínico.

Para poder continuar con la de investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020. Como objetivos específicos, la investigación planteó: Determinar la relación entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020 ; Determinar la relación entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; Determinar la relación entre inseguridad y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020 ; Determinar la relación entre Apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020 ; Determinar la relación entre doble presencia y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; Determinar la relación entre estima y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Como hipótesis general se propuso: Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; y como hipótesis específicos: Existe relación significativa entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; Existe relación significativa entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; Existe relación significativa inseguridad y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; Existe relación significativa entre Apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; Existe relación significativa entre doble presencia y el

desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020; Existe relación significativa estima y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Sureda et al. (2019) en su artículo “Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la Salud”, cuyo objetivo fue probar un tipo de interdependencia del efecto de los factores de riesgo psicosocial que producen en el conflicto organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en salud. El diseño es selectivo transversal y la muestra incluye 249 trabajadores. En los resultados, los riesgos psicosociales y los conflictos organizacionales fueron mayores, en cambio la satisfacción laboral fue menor. Concluyeron que este estudio aporta evidencia el riesgo psicosocial es un predictor directo de conflicto laboral de los trabajadores de la salud. Así, para poder aumentar la satisfacción laboral y reducir los conflictos se debe prevenir los riesgos psicosociales.

Orozco et al.(2019) en su artículo “Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería”. El objetivo es evaluar algunos factores de riesgo psicosocial, como organización de jornada laboral, liderazgo y las relaciones, los factores específicos del ambiente y las actividades laborales. Para ello, utilizaron como instrumento la Norma Mexicana 035 en evaluar los factores de riesgo psicosocial y el cuestionario de Liderazgo (MQL) y los cuestionarios de estrés de la OIT. Se tiene como resultado que el estrés está relacionado con la escala global de factores de riesgo. Y estos están agrupados con el liderazgo transformacional en forma inversa. Se concluye que no puede ser perjudicial los niveles de estrés, de igual forma el estrés se relaciona con los factores de riesgo de la jornada laboral, el clima laboral, la violencia y la inferencia en el trabajo doméstico.

Anaya et al. (2019) en su estudio” Diagnosis of the perceptions of psychosocial risk factors in the work of the personnel of a manufacturing industry”, cuyo propósito es determinar la percepción de las personas sobre los factores de riesgo psicosociales expuestos a través del entorno laboral psicológico, que a su vez es un estudio transversal no experimental que considera que las condiciones laborales y el entorno laboral son factores nocivos que causan daño psicológico a la salud.

Asante et al. (2019) realizó un estudio sobre "Factores de riesgo psicosocial del personal médico primario rural en la provincia de Guangdong, la relación entre el agotamiento y la calidad de vida". Es un estudio transversal realizado en China, el propósito fue investigar los factores de riesgo psicosocial del personal de salud en atención primaria y su relación con el estrés, el burnout y la calidad de vida. Este es un análisis de 873 personal de salud en 108 centros de atención primaria. En el resultado, el 74,6% de las muestras tuvo una peor calidad de vida, que fue aún mayor entre los trabajadores estresados. La conclusión es que el entorno laboral de los trabajadores de la salud es severo, la presión es alta y la calidad de vida es insuficiente.

Coutinho et al.(2018) afirma en un artículo publicado en Portugal titulado "Determinantes laborales de los factores de riesgo psicosocial para los empleados de hospitales", tuvo como propósito evaluar determinantes laborales que causan un alto efecto a factores de riesgo psicosocial en empleados del hospital. Tuvo una población de 399 empleados, se utilizó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague para evaluar los factores de riesgo psicosocial. En los resultados, encontraron que los principales riesgos psicosociales son las necesidades laborales (28,1%), las relaciones sociales y el liderazgo (24,4%). Debido a las necesidades laborales y la personalidad, el personal médico es más vulnerable a los riesgos psicosociales. Concluyeron que el personal del hospital es vulnerable a los factores de riesgo psicosocial.

Gómez et al.(2017) en su artículo titulado "Riesgos Psicológicos Sociales del Personal de Enfermería en Clínicas Terciarias de Cartagena, India en 2016", el propósito es establecer los riesgos psicosociales del personal de enfermería en clínicas privadas terciarias en Cartagena. Fue un estudio descriptivo transversal, con 57 personas del campo de la salud. Utilizando el cuestionario diseñado por el Ministerio de Protección Social de Colombia para factores de riesgo psicosocial, los resultados muestran la mayor tasa de riesgo está en el exceso de trabajo es de 76 %, esfuerzo mental es de 75% y el 57 % en el mal control del trabajo. Concluyeron que el personal de enfermería tiene largas horas de trabajo, pocos periodos de descanso, fatiga falta de energía debido a los turnos de noche y además poca interacción con los miembros de su familia.

Galleta et al. (2016) nos dice en su artículo "Relationship between job burnout, psychosocial factors and health care-associated infections in critical care units", su objetivo es estudiar la relación entre el burnout y algunos factores psicosociales relacionados en la atención médico de los pacientes hospitalizados. Es un estudio prospectivo en el que 130 profesionales sanitarios de la unidad de cuidados intensivos rellenaron un cuestionario auto informe. Los resultados muestran que las altas exigencias laborales están relacionadas con el agotamiento emocional. La comunicación del equipo está influenciada por el cinismo, que a su vez actúa como mediador de la eficacia del equipo. Concluyeron que el agotamiento emocional y el cinismo están relacionados con factores riesgo psicosociales.

Tocto (2018) en sus tesis "Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Pillaro y su Dirección Distrital", cuyo objetivo de la investigación es determinar el impacto de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en los funcionarios del Hospital. El estudio utiliza métodos cualitativos y cuantitativos, con explicativo, descriptivo y correlacional; se usaron cuestionarios para la recolección de datos dividido en dos partes uno para riesgo psicosocial y el segundo desempeño laboral. Se obtuvo como resultado que las dimensiones con mayor afectación fueron: Exigencias psicológicas el 62%; compensación laboral 62,80%; apoyo social y calidad de liderazgo el 59,80% y capital social el 63,50%; control sobre el trabajo el 51,60%; los riesgos psicosociales están expuestas a un nivel intermedio. Llegaron a la conclusión el problema encontrado es que la gestión de los riesgos psicosociales es insuficiente. Los funcionarios públicos tienen una alta demanda de mano de obra en todos teniendo como niveles superiores.

En el entorno nacional Granados (2020) en una tesis titulada "Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud "Víctor Soles García" de Virú, 2020", con el propósito de determinar la correlación entre la motivación y el desempeño laboral desde la percepción del personal de salud, siendo el diseño de la investigación descriptiva-correlacional, con una población a 58 trabajadores de dicha institución. Se obtuvo como resultado que la motivación en general es distinguida mayoritariamente como regular (69,0%) y el desempeño laboral como regular (56,9%); así como también

sus dimensiones de la motivación como regulares (69,0%, 48,3% y 51,7%, respectivamente). Donde se concluyó que existe relación significativa entre la motivación en general y el desempeño laboral.

Chambi y Tito (2020) en su tesis los “factores de riesgo psicosocial relacionados con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería”. Hospital Honorio Delgado Arequipa, 2019”, el propósito del estudio fue establecer la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño de los profesionales de enfermería”. La investigación es de alcance descriptivo, cuantitativo y transversal. La población es de 128 enfermeras. Se utilizó el cuestionario ISTAS-21 en la variable de factores de riesgo psicosocial y otro cuestionario para el desempeño laboral. El resultado fue que el 68,0% de enfermeras presentaba un riesgo psicosocial moderado, mientras que el 64,1% tenía un desempeño laboral normal. Se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, evidenciando cuanto mayor es el factor riesgo psicosocial menor será el desempeño laboral.

Quintana (2020) en su Tesis “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – EsSalud, Callao, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería. El método de estudio es cuantitativo, método deductivo hipotético, el tipo fue básico, no probabilístico, de diseño no experimental, la población está conformada por 60 enfermeros de los servicios pediatría y neonatología. El resultado obtenido es un valor significativo inversamente proporcional, y una correlación moderadamente negativa, ya que a mayor factor de riesgo psicosocial menor desempeño laboral. Los resultados descriptivos nos dan un nivel medio de 51,7% de factores de riesgo psicosocial y un nivel medio de 58,3% para desempeño laboral. La conclusión es que existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Quispe (2016) realizó una tesis cuyo propósito fue determinar los “factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño de los servicios obstétricos de alto riesgo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoyen en 2016”. El diseño de la investigación es observacional, prospectivo, transversal, analítico y



cuantitativo. La encuesta que se utiliza para recopilar datos es el cuestionario ISTAS 21 (CoPsoQ), que se utiliza para evaluar los riesgos psicológicos y las opciones de afrontamiento con base en la escala Likert. En los resultados según los datos estadísticos hay una relación significativa entre las variables descritas. La conclusión es que los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral son: necesidades psicológicas, inseguridad, apoyo social y cualidades de liderazgo, Doble presencia.

A nivel regional Solórzano (2020) en su tesis titulada “Incidencia y factores asociados a riesgos psicosociales en sus diferentes componentes, en personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional El Carmen – Huancayo”, su propósito es determinar la incidencia y factores relacionados con los riesgos psicosociales en sus diferentes componentes mediante la comparación de género, edad y ocupación. Esta es un estudio observacional, descriptiva y transversal. La población incluye 54 trabajadores, entre médicos de servicios de emergencia, obstetras y ginecólogos, licenciados y técnicos de enfermería. Se manejó el cuestionario ISTAS 21, que evaluó 20 dimensiones de riesgo psicosocial. El resultado es que el 100% de la población de referencia padece algún aspecto de riesgo psicosocial; según la profesión más expuesta fueron los médicos con el 51,7%, los varones tienen mayor riesgo con el 65%, según las distintas edades, los menores de 31 años son las más expuestas (45%), y según las dimensiones de mayor riesgo de exposición son: ritmo de trabajo (98,1%), requerimientos emocionales (72,2%), conflicto de roles (70,4%), calidad de liderazgo (63%) ) y apoyo social superior (59,3%). Llegaron a la conclusión que toda la población en estudio enfrenta riesgos psicosociales, siendo los más vulnerables a los factores de riesgo psicosocial los varones, los menores de 31 años y los médicos.

El factor de riesgo psicosocial tiene diversos modelos teóricos. Asimismo, Neffa (2015) refiere que, para los epidemiólogos, los factores de riesgo son aquellos que han demostrado tener un impacto en la salud a través de estudios etiológicos. Ésta es la base de los modelos Karasek-Johnson Theorell y Siegrist. Son estudios cuantitativos que destacan la relación entre la organización, el contenido del trabajo y diversos aspectos de la salud al investigar las causas de

muerte, enfermedad y atención médica. Se trata de estudios longitudinales complejos que requieren mucho tiempo y recursos. (p.106)

Entre ellos, el modelo de desequilibrio entre demandas psicológicas y autonomía-control de Karasek y Theorell (1990) considera que existen dos características principales del trabajo que pueden ser la principal fuente de estrés, las demandas psicológicas elevadas y un reducido margen de decisión. La respuesta del sujeto es la presión, y el control será su forma de afrontar la presión. Cuando la situación de presión es mayor que el control, se configura el riesgo. (p. 331).

En el segundo modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996) explicó que cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa que realizan los trabajadores se genera los riesgos psicosociales. Si las recompensas de los grandes esfuerzos son insignificantes, se producirá una situación estresante. Si persiste durante mucho tiempo, eventualmente se pueden desarrollar ciertas enfermedades. (p. 34)

En el tercer denominado Modelo de justicia organizacional de Moorman (1991, como se citó en Pujol y Arraigada, 2017) sale de la Teoría de la equidad y plantea que los sujetos desarrollan dogmas acerca de lo que consideran justo o injusto en las relaciones, los procedimientos y la distribución de los recursos, como compensación del trabajo realizado. Este modelo arguye que la percepción de transgresión de las normas de justicia internamente en las organizaciones representa la causa principal del deterioro en la salud psíquica y física del personal.

Por último, y de acuerdo con los tres modelos anteriores, un grupo de investigadores del Instituto Español de Trabajo Sindical de Medio Ambiente y Salud propuso el modelo ISTAS. Según este modelo, definieron los factores psicosociales como factores de riesgo derivados de las organizaciones de trabajo, y producir respuestas tipo funcional, emocionales, cognitivas y conductuales entre los empleados (Moncada y Llorens , 2004).

Entre las diferentes definiciones de factores de riesgos Psicosocial tenemos a Moncada y Llorens (2004) quien lo define a" los factores de riesgo psicosocial que son características de las condiciones de trabajo y sobre todo de

su organización que afecta la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés”(p.13).

Además, la Oficina Internacional del trabajo (OIT,1984) afirmó lo siguiente:

Los factores riesgos psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo(p.13)

De la misma manera, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST,2020) lo define como “condiciones de trabajo mal diseñadas e inadecuadas, relacionadas con la organización del trabajo y las relaciones sociales que se establecen y que aumentan la probabilidad de que se generen resultados desaprobados para la seguridad y la salud” (P. 21).

Asimismo, el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) define factores psicosociales que “Son aquellos riesgos derivados de la realización o exposición a actividades que generan una afectación real o potencial de la salud de los trabajadores a través del estrés y la aparición de afecciones como problemas, respiratorios, inmunitarios, mentales, psicosociales, etc. (P. 5).

También Gil-Monte (2009) lo definió que “son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, la realización de la tarea y el entorno, tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (p. 169).

Por otro lado, Díaz y Mauro (2012, como se citó en Barboza,2019) señalaron que los riesgos psicosociales conducen a un aumento de los trastornos mentales del personal de salud. Los riesgos están relacionados con nuevas organizaciones, relaciones laborales, c nuevas tecnologías informáticas, que de alguna manera aumentan el trabajo, generando necesidades físicas y mentales. Ocasionalmente estrés al trabajador en sus aspectos emocionales y cognitivos, aumentando la presión sobre los trabajadores, acrecentando la carga psicológica y espiritual en el lugar de trabajo (p. 21)

A su vez, Quick (2002, como se citó en Gil-Monte, 2009) afirma que los factores psicosociales “pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y la calidad de vida laboral del individuo. Es favorable pues contribuyen positivamente al desarrollo personal del individuo, y son desfavorables pues afectan a su salud y bienestar” (p.169).

A continuación, se desarrollaron 6 dimensiones de los factores riesgo psicosocial que están incluidas en el método CoPsoQ-istas21. Cada dimensión constituye una entidad. Son conceptualmente diferentes y se pueden medir en funcionamiento. Generalmente son el mismo riesgo psicosocial. Parte de la estructura, son interdependientes en diferentes grados y dependen del diferente ambiente de organización y las condiciones de trabajo, El Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud, Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud – ISTAS (Candia y Pérez, 2020)

Como primera dimensión, tenemos Exigencias psicológicas. Está relacionado con la carga de trabajo y el tiempo de trabajo disponible, referido a la cantidad y distribución. La escasez de personal, los bajos salarios y la insuficiente tecnología y materiales de trabajo en malas condiciones provocaron exigencias cumplimiento y exigencias emocionales que afectan a los trabajadores. (Candia & Pérez, 2020, p. 7). Asimismo Del Hoyo (2004, como se citó en Abanto, 2018) “estos aspectos son constituyen en es estresores que genera la organización misma, al implantar una jornada laboral extenuante que se orienta más a la obtención de producto o resultado, obviando la salud del trabajador”(p.27).

La segunda dimensión es el trabajo activo y la posibilidad de desarrollo. “En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión control” (Candia & Pérez, 2020, p. 7).

La tercera dimensión trata de la inseguridad en la que se refiere con la estabilidad laboral que esperan la mayoría del personal y la posibilidad de empleo en otras organizaciones. La inseguridad es versátil porque cambia según las necesidades individuales de cada trabajador. Por otro lado, se manifiesta como ansiedad futura relacionada con cambios inadvertidos en los ambientes de trabajo. Como se mencionó anteriormente, es claro que en los últimos años la

inseguridad laboral ha aumentado a un ritmo alarmante porque las personas están muy preocupadas por quedar fuera de la organización y conseguir otro trabajo de inmediato, lo que producirá múltiples indicadores de salud. (Candia Pérez, 2020, p. 11).

La cuarta dimensión se relaciona con el apoyo social y la calidad de liderazgo. Es obtener la ayuda que necesita y la ayuda que su jefe puede dar. La falta de apoyo de los gerentes está relacionada con la falta de principios y procedimientos específicos para la gestión de personal. La calidad del liderazgo se refiere a la calidad del equipo de gerentes. Está relacionado con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacidad de gestión del personal (Candia y Pérez, 2020, p.11).

La quinta dimensión es la doble presencia, “mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman interferencia trabajo-familia” (Candia & Pérez, 2020, p. 7). También, Moncada et al. (2005 como se citó en Gómez,2014) nos dice que la dimensión de doble presencia es la relación con la carga laboral en el trabajo y la carga familiar en el hogar provocando tensiones muy altas en el trabajo lo cual hace que la demanda laboral más exigente, horas de trabajo prolongadas, cambios de horarios etc., afectando la armonía familiar y social (p.21).

La sexta dimensión es la estima se refiere al “reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo” (Candia y Pérez, 2020, p. 11). Para Caldas (2018 como se citó en Abanto, 2018), afirma: “la doble presencia se produce por la interacción de conflictos tanto en el trabajo como en el hogar. Esto aumenta la percepción de carga de trabajo individual de las personas y las conduce al desarrollo de estrés laboral”(p.31).

Como segunda variable tenemos el desempeño laboral, tenemos las diferentes teorías, por ejemplo, tenemos la teoría relacionada con la productividad y la efectividad organizacional, en la que Robbin y Judge (2009, Como se citó en Sixto, 2020 ) mencionaron que la actitud y comportamiento, cuando se dispone de habilidades, es beneficioso para el desempeño laboral,

despierta sentimientos, emociones en la medida que satisfagan las expectativas no solo de la institución deseada, sino también con los individuos que la constituyen ( p. 11).

En este aspecto está sustentado por el teórico, Chiavenato (2011, como se citó en Sixto, 2020) no dice que el desempeño laboral depende de varios factores: salario y beneficios, satisfacción laboral, comunicación, trabajo en equipo, motivación, relaciones, formación y desarrollo, eficiencia y efectividad y funciones básicas, así como las condiciones laborales relacionadas para lograr un buen desempeño. La gestión del talento y la gestión de los recursos humanos (considerados como capital humano en la organización) van de la mano, y los resultados de su desempeño están guiados por la misión y visión organizacional y la sostenibilidad de las variables (p.11).

A su vez, podemos definir variables de desempeño laboral según Werther y Davis (2014) mencionó que lo más esencial de una organización es el capital humano, ya cada trabajador contribuye con la empresa y logra metas, por lo que todas las organizaciones deben evaluar el desempeño de los empleados para identificar sus habilidades y dificultades; pues su contribución a la organización determinará la sostenibilidad de la empresa y las oportunidades de promoción y desarrollo (pág. 216).

Por otro lado, Aguilar (2014, como se citó en Moreno et al. , 2016) define como la formación es una actividad que realiza una empresa en función de sus necesidades reales. Su finalidad es abordar los cambios, conocimientos, habilidades y comportamientos de los trabajadores. Si la formación es buena e incesante, Se puede lograr un mayor nivel de productividad, obteniéndose mejores beneficios para la organización (p. 35).

Por ello, Alles (2009, como se citó en Moreno et al., 2016) lo define “como el establecimiento de evaluaciones de desempeño enfocadas en metas. En estas evaluaciones, encontramos el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, porque esto hará un mejor uso de los recursos humanos” (p.46).

Según la definición de Tocino (2006, como se citó en Moreno et al., 2016), “La gente necesita un trabajo más enriquecido todos los días, no un trabajo rutinario que siempre no dan resultados positivos. La gente de hoy está

dispuesta a desafiar y asumir retos para destacar en su entorno laboral y ser reconocidos” (p. 46)

La primera dimensión es satisfacción laboral según Robbins y Coulter (2009, como se citó en Yabar, 2016), las personas con alta satisfacción laboral tienen una actitud positiva hacia el trabajo. Las personas insatisfechas tienen una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general se refieren a la satisfacción laboral (p. 45). A su vez, Arbaiza (como se citó Yabar, 2016) señala que las organizaciones deben prestar atención a la satisfacción y motivación de sus empleados, de lo contrario puede conducir a una alta rotación, ausentismo y bajo rendimiento (p. 46).

La segunda dimensión es Compensaciones y beneficios según Sotomayor (como se citó en Yabar, 2016) nos indican el sistema de recompensas debe percibido por los empleados de manera justa y puedan sentirse satisfechos, no debe permitir la ambigüedad y debe cumplir con sus expectativas. En la apreciación de justicia siente la influencia social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades personales y los estándares salariales de la comunidad (p. 48).

La tercera dimensión es Trabajo en equipo, según Chiavenato (2011) “es la base esencial de trabajo está a cargo del jefe para poder alcanzar metas objetivos y resultados, como gerente debe saber elegir a los trabajadores idóneos para tal propósito y cómo utilizar el trabajo de acuerdo con la capacidad del equipo. De esta manera, prepararse y capacitarse para mejorar su nivel de excelencia, debe promover y motivar cómo evaluar el desempeño para mejorar y potenciar su valor y esfuerzos (p. 202)

La cuarta dimensión es la comunicación Charry (como se citó en Sixto, 2020) sugirió que “La comunicación se debe gestionar en las entidades públicas y a su vez estas deben responder al entorno cambiante y competitivo actual con un nivel de comunicación interactivo y sistemático. Ser capaces de escuchar a los trabajadores de manera horizontal para animarlos a comunicarse e interactuar (p. 21).

La quinta dimensión es la función esencial. Para Newstrom (como se citó en Sixto, 2020), esta función está diseñada de acuerdo con la motivación para estimular al servidor, mejorando así el rendimiento y la motivación, a fin de lograr

la autorrealización y funcionar de manera efectiva (p. 21). Por otro lado, para Chiavenato (2011), No se trata de realizar acciones en un solo lugar, sino de ser considerados como capital humano, se dedican a actividades y conductas orientadas a la productividad para lograr la eficiencia y la excelencia (p. 202)



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

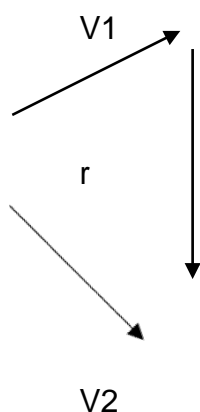
El tipo investigación fue básica pues “el propósito de este tipo de investigación es no resolver el problema inmediato, sino el de ampliar la base del conocimiento científico y filosófico, no compararlos con aspectos prácticos” (Muntané, 2010, p. 22)

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que “estima las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y prueba hipótesis” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 94)

El diseño de la investigación fue no experimental porque “se realiza sin variables manipuladas, y solo se puede analizar observándola en el medio natural para luego analizarlas” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 211). También fue transversal, “pues los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 212)

El alcance de la investigación fue descriptivo-correlacional. Descriptivo ya que no se manipulan las variables solo se procesan datos tomados en un solo momento, pero sobre hechos en proceso” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 214). Y, correlacional pues “buscan determinar cómo se relacionan o vinculan diversos hechos, fenómenos, conceptos, variables o características entre sí o, también si no se relacionan” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 214)

Este diseño se puede graficar:



Donde:

M = Es la muestra en estudio

V1= Factores de Riesgo psicosocial V2= Desempeño laboral

r = Relación entre las dos variables

### **3.2. Variables y operacionalización de variables**

Como primera variable tenemos a los factores de riesgo psicosocial cuya definición conceptual según, OIT (1984) define que los riesgos psicosociales son “Interacciones entre el ambiente de trabajo, contenido del trabajo, condiciones organizacionales y gestión del trabajo, las necesidades y cultura de los trabajadores, las experiencias y consideraciones personales pueden afectar la salud, el desempeño laboral y la satisfacción laboral” (p. 3).

Asimismo, la definición operacional se ha definido a través de seis dimensiones que son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. Cada una de las dimensiones tienen sus indicadores que permiten medir sus características. Para su medición se aplicó un cuestionario constituido por 37 ítems acorde a las dimensiones analizadas con opciones de respuesta tipo Likert y el nivel: es alto, medio y bajo.

Y como segunda variable tenemos al desempeño laboral cuya definición conceptual es como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Yabar, 2016, pág. 96)

Además, definición operacional se identifica a través del cuestionario validado por Yabar (2016), el cual se está adecuando frente contexto actual, dimensionado como satisfacción laboral, compensaciones y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales. Cada una de las dimensiones tienen sus indicadores que permiten medir sus características. Para su medición se aplicó un cuestionario constituido por 25 ítems acorde a las dimensiones analizadas con opciones de respuesta tipo Likert y el nivel: es alto, medio y bajo.

Las tablas de operacionalización de las variables, ver anexo 4

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población está representada por 30 trabajadores y trabajadoras que prestan servicios en el laboratorio clínico HFMS Tarma durante la pandemia de COVID -19. Hernández (2018) la define como “población es un conjunto de personas o elementos que reúnen las características a evaluar” (p. 230).

La muestra pertenece al tipo censal, porque la composición de la muestra es la misma que la población, porque se selecciona el 100% de la población. En este sentido, Ramírez (1997) determinó “que la muestra censal es una muestra que trata a todas las unidades de investigación como una muestra” (p. 77).

Debido a que la población fue pequeña se tomará a los 30 trabajadores entre varones y mujeres que laboran en el servicio Laboratorio clínico del HFMS Tarma durante la pandemia del COVID -19, a esta muestra se le denomina muestreo censal. López (1998), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.123).

En el criterio inclusión se tendrá todos los trabajadores del servicio de laboratorio clínico que desearon participar de la investigación

Asimismo, en el criterio de exclusión estará el personal que salieron de licencia por morbilidad y mayores de 65 años.

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

Se realizará mediante encuestas para ambas variables,” la cual se basa en reunir información de la muestra de estudio”. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 285)

Como instrumento, se usó el cuestionario. Según Hernández y Mendoza (2018) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (P.286), se utilizó como Cuestionario ISTAS 21 adaptado para evaluar los factores de riesgo psicosocial que consta de 37 ítems y el cuestionario para desempeño laboral de Yabar (2016) que consta de 25 ítems adaptados los cuales serán validados.

El instrumento fue validado. Se define como validez “al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir” (Hernández y Mendoza, 2018, P. 265). Los cuestionarios que evaluaran factores

de riesgo Psicosocial y desempeño laboral, se le sometió a “validez de contenido” por medio del “juicio de expertos calificados”.

Se presentó a juicios de expertos con tres docentes con grado de magister de la escuela de Postgrado UCV y a un juez externo que dictaminaron suficiencia y por ello pudo ser aplicado.

Tabla 1.

*Expertos que validaron el cuestionario factores de riesgo y desempeño laboral*

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Luis Daniel Moran Ramírez	Doctor	Si	Es aplicable
Jenner Fabián Ramírez	Magister	Si	Es aplicable
Jennifer Milagros Vallejos Robles	Magister	Si	Es aplicable

Asimismo, se procedió a la confiabilidad la cual lo definen como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos” Hernández y Mendoza (2018, P 265).

Se realizó un muestreo piloto que según Briones (2002) “es una prueba que utiliza una pequeña muestra con características similares a la muestra total, con la finalidad si el instrumento cumple con los objetivos del estudio” (p.64). Para la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach para ambos cuestionarios debido a la naturaleza de las variables; se realizó la prueba piloto a 10 participantes de características similares a la población de estudio, el coeficiente obtenido denota una elevada confiabilidad del cuestionario de factores de riesgo psicosocial (0.81) y del cuestionario de desempeño laboral (0.95), por lo tanto, se puede concluir que los cuestionarios son confiables para el actual estudio.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se solicitó autorización al jefe de servicios de laboratorio clínico Hospital Félix Mayorca Soto para la realización del proyecto de investigación, mediante una carta de presentación emitida por la Oficina de

Postgrado de la Universidad César Vallejo del. Luego para poder recolectar los datos se utilizó dos cuestionarios que fueron validados por expertos y con una alta confiabilidad alta para ambos. Enseguida se entregó a cada participante el consentimiento informado, basados en su aceptación, se les dio los dos cuestionarios basados en su aceptación. Una vez colectada la información se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una base de datos, y por último se realizó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

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

En la investigación se utilizó la estadística descriptiva, donde se elaboró una base de datos en el programa Excel 2016, y luego se exportó al programa SPSS versión 26. La información se procesa en este programa y se muestra en forma tablas de frecuencia y porcentaje, para poder explicar en qué medida y nivel se encuentra cada variable con sus dimensiones. Para la verificación de las pruebas de hipótesis y establecer relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, se usó la estadística inferencial de Rho Spearman, de esta manera determinar el nivel de relación entre las dos variables de estudio. Hernández y Mendoza (2018) opina “La prueba Rho Spearman es una medida no paramétrica de asociación para los datos ordinales, los sujetos de la muestra pueden ser ordenados por rangos” (pág. 323).

### **3.7. Aspectos éticos**

En materia de ética, la investigación cumplió con la normativa sobre confidencialidad de los datos aportados por los entrevistados formulada por la Universidad César Vallejo, cabe destacar que durante el proceso de investigación se debe respetar la normativa correspondiente. Los derechos de autor se citan literalmente. En el trabajo actual, se siguió el principio de autonomía, porque cada participante acepta voluntariamente participar como encuestado y firmar un formulario de consentimiento informado luego de recibir la información sobre los objetivos de investigación que recibe. También se siguió el principio de justicia, el principio de la beneficencia, principio de no maleficencia y el principio de credibilidad.

## IV.RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de los niveles de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones*

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%	f	%
D1: Exigencias psicológicas	1	3.3	16	53.3	13	43.3	30	100
D2: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	7	23.3	20	66.7	3	10.0	30	100
D3: Inseguridad	4	13.3	13	43.3	13	43.3	30	100
D4: Apoyo social y calidad de liderazgo	18	60.0	9	30.0	3	10.0	30	100
D5: Doble presencia	12	40.0	17	56.7	1	3.3	30	100
D6: Estima	6	20.0	20	66.7	4	13.3	30	100
V1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	4	13.3	18	60.0	8	26.7	30	100

**Fuente: Instrumento de factores de riesgo Psicosocial del personal de Laboratorio clínico del HFMS 2020**

En la tabla 1, se presenta los niveles de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones, se observa que de los 30 encuestados, el 60% considera que los factores de riesgo psicosocial son de nivel medio en el personal del laboratorio clínico del HFMS de Tarma, le sigue el 26.7% que considera que los factores de riesgo psicosocial son de nivel alto y un 13.3% los considera de nivel bajo.

También los resultados indican que existe una preferencia por el nivel medio en la dimensión Exigencias psicológicas (53.3%), dimensión Trabajo activo y posibilidad de desarrollo (66.7%), dimensión Doble presencia (56.7%) y dimensión insuficiencia de Estima (66.7%). Solamente en la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo se observa que los encuestados evidencian una referencia por el nivel bajo (60%). Además, en la dimensión Inseguridad los encuestados igualmente prefieren el nivel medio y alto en un 43.3%.

**Tabla 3***Distribución de frecuencias del Desempeño laboral y sus dimensiones*

DESEMPEÑO LABORAL	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Dimensiones								
D1: Satisfacción laboral	3	10.0	21	70.0	6	20.0	30	100
D2: Compensaciones y beneficios	6	20.0	23	76.7	1	3.3	30	100
D3: Trabajo en equipo	1	3.3	19	63.3	10	33.3	30	100
D4: Comunicación	4	13.3	17	56.7	9	30.0	30	100
D5: Funciones esenciales	2	6.7	17	56.7	11	36.7	30	100
V2 DESEMPEÑO LABORAL	3	10.0	21	70.0	6	20.0	30	100

**Fuente:** Fuente: Instrumento de Desempeño laboral del personal de Laboratorio clínico HFMS, Tarma 2020

En la tabla 2, se presenta los niveles del Desempeño laboral y sus dimensiones, se aprecia que de los 30 encuestados, el 70% considera que hay un desempeño laboral de nivel medio en el personal de laboratorio clínico del HFMS de Tarma, le sigue el 20% que considera que el desempeño laboral es de nivel alto y un 10% lo considera de nivel bajo.

También los resultados expresan que existe una preferencia por el nivel medio en la dimensión Satisfacción laboral (70%), dimensión Compensaciones y beneficios (76.7%), dimensión Trabajo en equipo (63.3%), dimensión Comunicación (56.7%) e igualmente la dimensión Funciones esenciales (56.7%).

## Resultados inferenciales

### Hipótesis general:

Ha: Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma2020

Ho: No existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma 2020

Regla de decisión: Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

**Tabla 4**

*Correlación de los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral*

			Factores Riesgo psicosocial	Desempeño Laboral
Rho	Factores de	Coefic. de correlación	1,000	-,585**
Spearman	Riesgo	Sig. (bilateral) Valor P	.	,001
	psicosocial	N	30	30
	Desempeño	Coefic. de correlación	-,585**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral) Valor P	,001	.
		N	30	30

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

La tabla 4, nos muestra que el P-valor obtenido fue 0,01 el cual es menor al p-valor tabulado de 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Los resultados evidencian que existe relación significativa de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico del HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa moderada de (Rho Spearman es -0.585) inversamente proporcional.



### Prueba de hipótesis específicas Hipótesis específica 1:

Ha: Existe relación significativa entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal del servicio de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Ho: No existe relación significativa entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Regla de decisión: Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

**Tabla 5**

*Correlación de Exigencias psicológicas y el desempeño laboral*

			Exigencias psicológicas	Desempeño Laboral
Rho	Exigencias psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	-,348
Spearman	Exigencias psicológicas	Sig. (bilateral) Valor P	.	,059
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,348	1,000
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral) Valor P	,059	.
		N	30	30

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

Para la hipótesis estadística 1, el P-valor obtenido fue 0,059 el cual es mayor al P-valor tabulado de 0,05, por lo tanto se acepta la hipótesis nula, este resultado nos indica que no existe relación significativa entre la dimensión Exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal del servicio de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa ligeramente moderada (rRho Spearman es -0.348) inversamente proporcional.

### Hipótesis específica 2:

Ha: Existe relación significativa entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS de Tarma en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Ho: No existe relación significativa entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Regla de decisión: Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

**Tabla 6**

*Correlación trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el desempeño laboral*

			Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Desempeño Laboral
Rho	Trabajo activo	Coeficiente de correlación	1,000	-,241
Spearman	y posibilidad de desarrollo	Sig. (bilateral) Valor P	.	,200
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,241	1,000
		Sig. (bilateral) Valor P	,200	.
		N	30	30

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

Para la hipótesis estadística 2, el P-valor obtenido fue de 0,200 el cual es mayor al P-valor tabulado de 0.05 ( $P > 0.05$ ) por lo tanto se acepta la hipótesis nula. Los resultados evidencian que no existe relación significativa entre la dimensión Trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico del HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa baja de (rRho Spearman es -0.241) inversamente proporcional.

### Hipótesis específica 3:

Ha: Existe relación significativa entre inseguridad y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Ho: No existe relación significativa entre inseguridad y el desempeño laboral personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Regla de decisión: Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

**Tabla 7**

*Correlación Inseguridad y desempeño laboral*

			Inseguridad	Desempeño Laboral
Rho	Inseguridad	Coeficiente de correlación	1,000	-,142
Spearman		Sig. (bilateral) Valor P	.	,486
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,142	1,000
		Sig. (bilateral) Valor P	,486	.
		N	30	30

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

Para la hipótesis estadística 3, el P-valor obtenido fue 0,486 el cual es mayor P-valor tabulado de 0,05 ( $P > 0,05$ ) por lo tanto se acepta la hipótesis nula. Los resultados evidencian que no existe relación significativa entre la dimensión Inseguridad y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico del HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa baja (rRho Spearman es -0.132) inversamente proporcional.

#### Hipótesis específica 4:

Ha: Existe relación significativa entre Apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Ho: No existe relación significativa entre Apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Regla de decisión: Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

**Tabla 8**

*Correlación Apoyo social y calidad de liderazgo y desempeño laboral*

	Apoyo Soc. y calidad de liderazgo	Desempeño Laboral
Rho	Coefic. de correl.	1,000
Spearman	Sig. (bilateral) Valor P	-,444*
	N	30
	Coefic. de correl.	-,444
	Sig. (bilateral) Valor P	,014
	N	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Para la hipótesis estadística 4, el p-valor obtenido fue de 0.014, el cual es menor al P-valor tabulado de 0,05, por lo tanto se acepta la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre la dimensión Apoyo social y calidad del liderazgo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020. con una correlación negativa moderada (Rho Spearman= -0.444) inversamente proporcional.

### Hipótesis específica 5:

Ha: Existe relación significativa entre doble presencia y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Ho: No existe relación significativa entre doble presencia y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Regla de decisión: Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

**Tabla 9**

*Correlación Doble presencia y desempeño laboral*

			Doble presencia	Desempeño Laboral
Rho	Doble	Coeficiente de correlación	1,000	-,239
Spearman	presencia	Sig. (bilateral) Valor P	.	,203
		N	30	30
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,239	1,000
	laboral	Sig. (bilateral) Valor P	,203	.
		N	30	30

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

Para la hipótesis estadística 5, el P-valor obtenido fue de 0.203, el cual es mayor P-valor tabulado 0,05, por lo tanto se acepta la hipótesis nula, indicando que no existe relación significativa entre la dimensión Doble presencia y el desempeño laboral del personal del servicio de laboratorio clínico HFMS de Tarma en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa baja (Rho Spearman =-0.239) inversamente proporcional.

### Hipótesis específica 6:

Ha: Existe relación significativa entre estima y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.

Ho: No existe relación significativa entre estima y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, 2020.

Regla de decisión: Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

**Tabla 10**

*Correlación Estima y desempeño laboral*

			Estima	Desempeño Laboral
Rho	Estima	Coefficiente de correlación	1,000	-,532**
Spearman		Sig. (bilateral) Valor P	.	,002
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,532**	1,000
		Sig. (bilateral) Valor P	,002	.
		N	30	30

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

Para la hipótesis estadística 6, el P-valor obtenido fue de 0.002, el cual es menor P-valor tabulado de 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre la dimensión Estima y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020. con una correlación negativa moderada (Rho de Spearman= - 0.532) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión insuficiente estima menor desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados con respecto al objetivo general se muestra que la significancia fue 0.001, lo cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) indicando que existe relación significativa de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa moderada (Rho Spearman es -0.585) inversamente proporcional; comprendiéndose que a mayor Factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral. Por lo cual, estos resultados nos evidencian que los factores de riesgo psicosocial influyen negativamente en el personal del servicio del laboratorio causándoles muchas un deterioro emocional, agotamiento físico, aumento de carga laboral, estrés, desmotivación los cuales afectaran a su desempeño.

Lo que se afirma, según OIT (1984) que los riesgos psicosociales pueden afectar la salud, el desempeño laboral y la satisfacción laboral pues estos interaccionan con el ambiente de trabajo, contextos organizacionales y gestión del, trabajo, las necesidades, cultura de los trabajadores, las experiencias. De la misma manera, Taquiri (2017), nos dice que los riesgos psicosociales afectan el bienestar y la salud, y calidad de vida laboral y desarrollo laboral de los trabajadores pues estos factores están claramente relacionados con la organización y el contenido laboral. Al igual que, Gil-Monte (2009) definió los factores de riesgo psicosocial, estos factores son las condiciones que se encuentran en el ambiente de trabajo, implícitamente relacionadas con la implementación de la organización, los métodos y tareas de trabajo, y su capacidad para afectar a los empleados en salud física, mental y social y desempeño institucional.

Este resultado es similar a lo obtenido por Quintana (2020) en su tesis obtuvo como resultado que los valores de significancia fue 0,000, lo cual es menor a ( $p < 0,05$ ), con una correlación negativa moderada de (-0,587) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral.

De la misma forma, los resultados descriptivos nos resaltan que el 60% considera que los factores de riesgo psicosocial son de nivel medio mientras el 70% considera un nivel medio el desempeño laboral en el personal del servicio

de laboratorio clínico del HFMS de Tarma, dichos resultados tienen semejanza con el estudio de Chambi (2019) el 68.0% de enfermeras presentan un nivel medio de riesgo psicosocial y el 64.1% su desempeño laboral fue regular. Al igual que, Quintana (2019) presentan un nivel medio de 51.7 %, mientras que la variable desempeño laboral un nivel medio de 58.3 %, en este estudio podemos entender que los factores de riesgo psicosocial lo podemos encontrar en los diferentes ambientes laborales ya sea del estado o privadas, en el personal de salud ya sea asistencial o administrativo que puede afectar la salud física y psíquica.

Con respecto al primer objetivo específico el resultado de la significancia fue de 0.059, el cual no es inferior al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), demostrando que no existe relación significativa entre la dimensión Exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa ligeramente moderada (-0.348) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión exigencias psicológicas menor desempeño laboral. Sin embargo, en el estudio realizado por Quintana (2019), nos evidencia que el nivel de significancia fue menor de ( $p = 0.000 < 0,05$ ) mostrando la relación significativa de la dimensión exigencias psicológicas y desempeño laboral con una correlación moderadamente negativa de (-0,570), inversamente proporcional concluyendo que a mayores exigencias psicológicas menor es el desempeño laboral. Esta diferencia del nivel de significancia obtenido puede deberse al tamaño de la muestra. También, se obtuvo como resultados que existe una preferencia por el nivel medio en la dimensión Exigencias psicológicas (53.3%), resultado similar, Alderete, et al. (2016, como se citó en Chavez, 2019) en donde nos señalan las exigencias psicológicas y el estrés alcanzando un 48% de nivel medio de donde resalta que la organización descomponen el ambiente laboral y equipo protector del personal ocasionándoles estrés y deterioro mental. Lo mismo, que afirma Quintana (2019) en sus resultados descriptivos obtenidos donde las exigencias psicológicas alcanzan un nivel medio de 48.3%. Este resultado es un factor negativo fuerte en el trabajador que daña la salud psíquica y mental causando el estrés, agotamiento y otros lo que con lleva a tener un bajo desempeño laboral. Lo que corrobora lo dicho por Candia & Pérez (2020) donde menciona la escasez de personal, los bajos salarios y la insuficiente tecnología y materiales de trabajo



en malas condiciones provocaron exigencias cumplimiento y exigencias emocionales que afectan a los trabajadores.

Con relación al objetivo dos, se obtuvo el resultado donde significancia fue de 0.200, el cual no es inferior al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), indicando que no existe relación significativa entre la dimensión Trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS de Tarma en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa baja (-0.241) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión trabajo activo y posibilidad de desarrollo menor desempeño laboral. Por el contrario, Quintana (2019) muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p = 0,000 < 0,05$ ) el cual nos indica la relación significativa de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral de las enfermeras, con una correlación moderadamente negativa de (-0,563) inversamente proporcional concluyendo que a mayor factores de riesgo psicosocial de la dimensión control sobre el trabajo entonces menor desempeño laboral, observándose como el trabajo activo y posibilidad de desarrollo que debería ser un factor positivo en el trabajador se cambia en este caso en un factor que genera estrés, baja autonomía generando el bajo desempeño laboral. Mientras que en este estudio se puede observar que no hubo una relación significativa con el desempeño laboral en el personal de laboratorio clínico, quizás deba a que los personales desempeñan un buen trabajo y se adecua a las exigencias laborales.

A su vez se obtuvieron resultados descriptivos donde hay una preferencia por el nivel medio de la dimensión trabajo activo y posibilidad de desarrollo con un 66.7%. Similar a lo encontrado por, Quintana (2019) observa que el trabajo activo alcanza un nivel medio de 50%. Esto resultados nos indican que parcialmente hay autonomía suficiente en la toma de decisiones y desarrollo de habilidades lo cual afectaría parcialmente el desempeño laboral. Lo que contrasta lo dicho por Abanto (2018) nos menciona que al obtener autonomía sobre el trabajo incrementa el desempeño laboral a su vez permite que el trabajador este perennemente en buscar nuevas innovaciones para mejorar las tareas del trabajo.

En relación al objetivo tres, el resultado de la significancia fue de 0.486, el cual no es inferior al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), indicando que no existe relación

significativa entre la dimensión Inseguridad y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa baja (-0.132) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión inseguridad menor desempeño laboral. Aquí podemos observar que no hay relación quizá se deba al tamaño muestral o tal vez de los 30 encuestados, 6 personales son nombrados y 04 tiene contrato a plazo fijo por lo que tendrían una estabilidad laboral. Los resultados descriptivos nos indican que prefieren un nivel medio y alto en un 43.3 %. Esto se contrasta con lo dicho por Candia y Pérez (2020) nos afirma que la inseguridad laboral ha aumentado a un ritmo alarmante porque las personas están muy preocupadas por quedar fuera de la organización y conseguir otro trabajo de inmediato.

Con respecto al objetivo cuatro, el resultado de la significancia fue de 0.014, el cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), indicando que existe relación significativa entre la dimensión Apoyo social y calidad del liderazgo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020, con una correlación negativa moderada (-0.444) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión apoyo social y calidad del liderazgo menor desempeño laboral. Este resultado es similar al encontrado por Quintana (2019) muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p = 0,000 < 0,05$ ) el cual nos indica la relación significativa de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral, con una correlación moderadamente negativa de (-0,539). Estos resultados nos indican que el apoyo social y calidad de liderazgo la existencia de esto en el servicio permitirá que haiga una mayor fortaleza y confianza para que el personal puede trabajar adecuadamente y ausencia de esta hará que se disminuya el desempeño laboral esto esta corroborado por Candia y Pérez (2020) donde nos dice que la falta de apoyo de los gerentes va a estar relacionada con las capacidades y funciones del personal. En los resultados descriptivos podemos observar que presentan un nivel bajo con un 60%. A comparación de Quintana (2019) que presenta un nivel medio. Siendo estos resultados preocupantes pues nos indican falta trabajar en el apoyo entre los compañeros y la falta de un buen liderazgo en la gestión del servicio en el servicio laboratorio clínico.

En relación al objetivo cinco se obtuvo que significancia fue de 0.203, el cual no es inferior al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), indicando que no existe relación significativa entre la dimensión Doble presencia y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020. con una correlación negativa baja (-0.239) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión doble presencia menor desempeño laboral. Esta nos da a conocer que el entorno familiar en el personal del servicio de laboratorio no se relaciona significativamente con el entorno laboral. Sin embargo Quintana (2019) muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p = 0,000 < 0,05$ ) indicando que existe relación significativa de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral de enfermería, con una correlación moderadamente negativa de (-0,476), inversamente proporcional comprendido que a mayor intensidad de los factores, lo cual nos indica que en el personal de enfermería su entorno familiar interfiere con el desempeño laboral, es diferente a lo observado en el servicio de laboratorio. Pero es muy importante señalar que los trabajadores saben separar sus vidas personales de lo laboral. En base a los resultados descriptivo se obtuvo que el personal del servicio de laboratorio con respecto a la dimensión de doble presencia logro un nivel medio con un 56,7%. Este resultado es similar a lo que obtuvo Quintana (2019) donde observó que la dimensión de doble presencia en las enfermeras logro un nivel medio de 51,7%. Candia y Pérez (2020) nos menciona que cuando no hay una buena sincronización del entorno laboral y el entorno familiar, el trabajo se hace más exigente. A su vez Moncada et. Al (2004) en nos menciona que doble presencia está en relación de la carga laboral en el trabajo y la carga familiar del hogar lo cual produce un alto estrés en el trabajador, este ambiente de trabajo causara que la demanda laboral sea más.

En relación con el objetivo seis se puede observar el resultado de la significancia fue de 0.002, el cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), indicando que existe relación significativa entre la dimensión Estima y el desempeño laboral del personal del servicio de laboratorio clínico del HFMS de Tarma durante la pandemia del COVID-19, 2020. con una correlación negativa moderada (-0.532) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión estima menor desempeño laboral. Este resultado es similar al de Quintana (2019) donde muestra que el nivel de significancia fue menor de

( $p=0,000<0,05$ ) indicando que existe relación significativa de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral de enfermería, con una correlación moderadamente negativa de (-0,536), inversamente proporcional comprendido que a mayor intensidad de los factores de riesgo psicosocial de la dimensión compensación del trabajo menor es el desempeño laboral. Esta dimensión de estima que debe darse como algo positivo en el servicio laboratorio, en este estudio está como factor negativo donde el personal no distingue un reconocimiento a su esfuerzo por parte de sus líderes ocasionando muchas veces un bajo rendimiento laboral. En los resultados descriptivos observamos que la dimensión de la estima ha logrado un nivel medio de 66,7%. Similar a lo obtenido por Quintana (2019) en su estudio observo que las enfermeras respondieron que la dimensión compensación del trabajo alcanza un nivel medio de 55,0%. estos resultados nos indican que este personal de salud percibe que sus jefes no reconocen su esfuerzo laboral más aun a las altas exigencias que se están dando por la pandemia teniendo como consecuencia un bajo desempeño laboral. Candia & Pérez (2020) nos dice que la dimensión de la estima está relacionada con el respeto, reconocimiento y trato justo que se da a un esfuerzo. Por otro lado, Moncada et. al, (2004), refiere que un trabajador al no ser reconocido por su institución a pesar del esfuerzo invertido puede provocar serios problemas de salud como una alta tensión laboral.

## VI. CONCLUSIONES

Primero:

En relación al objetivo general se determina que existe una relación significativa y correlación negativa moderada de ( $Rho=-0.585$ ;  $p<0.05$ ) y un nivel medio de 60% entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en el personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, comprendiéndose que a mayor Factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral.

Segundo:

En relación al objetivo específico uno se determina que no existe una relación significativa ( $Rho=-0.348$ ;  $p>0.05$ ) y un nivel medio de 53.3%% entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en el personal de laboratorio clínico HFMS de Tarma en tiempos COVID-19, comprendiéndose que las exigencias psicológicas y el desempeño laboral son situaciones independientes.

Tercero:

En relación al objetivo específico dos se estableció que no existe una relación significativa ( $Rho=-0.241$ ;  $p>0.05$ ) y un nivel medio de 66,7% entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, comprendiéndose que el trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral son situaciones independientes

Cuarto:

En relación al objetivo específico tres se estableció que no existe una relación significativa ( $Rho=-0.132$ ;  $p>0.05$ ) y un nivel medio y alto de 43.3% entre inseguridad y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS de Tarma en tiempos COVID-19, comprendiéndose que la inseguridad y el desempeño laboral son situaciones independientes

Quinto:

En relación al objetivo específico cuatro se estableció que existe una relación significativa ( $Rho=-0.444$ ;  $p<0.05$ ) y un nivel bajo de 60% entre apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico del HFMS en tiempos COVID-19, comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión apoyo social y calidad del liderazgo menor desempeño laboral.

Sexto:

En relación al objetivo específico cinco se estableció que no existe una relación significativa ( $Rho=-0.239$ ;  $p>0.05$ ) y un nivel medio de 56,7%, entre doble

presencia y el desempeño laboral en el personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, comprendiéndose que la doble presencia y el desempeño laboral son situaciones independientes.

Séptimo:

En relación al objetivo específico seis se estableció que existe una relación significativa ( $Rho=-0.532$ ;  $p<0.05$ ) y un nivel bajo de 66,7% entre estima y el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión insuficiente estima menor desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: A las jefaturas de cada servicio y oficina de recursos humanos deben, evaluar esporádicamente los factores de riesgo psicosocial a que se hallan expuestas los trabajadores asistenciales para de esta manera prevenir el bajo desempeño laboral.

Segundo: Se sugiere a los organismos encargados realizar test para poder detectar el estrés que pueden estar padeciendo el personal de salud con el fin buscar mecanismos para reducir a la exposición que puede afectar su salud psíquica y mental.

Tercero: Las oficinas de recursos humanos junto con las jefaturas deben motivar e incentivar al personal de salud a libre participación y autonomía, y a la vez escucharlo sus problemas de cada área los cuales pueden afectar su desempeño laboral.

Cuarto: El ministerio de salud y oficina de recursos humanos debe mejorar las condiciones de trabajo para dar una mayor seguridad al trabajador y no afectar su salud física y mental.

Quinto: El servicio de laboratorio clínico debe generar programas de recreación emocional de forma activa para mejorar las relaciones interpersonales, así como también el liderazgo debe ser más activo y de esta manera mejorar la dimensión de apoyo social.

Sexto: El servicio de laboratorio debe procurar que el trabajo de ámbito laboral no de ser una interferencia con él en el ambiente familiar pues esto ocasionaría un estrés en el trabajador.

Séptimo: Las autoridades del hospital junto a la oficina de recursos humanos deben generar un programa de reconocimiento e incentivas para que el esfuerzo que realizan se sienta que son valoradas.

## REFERENCIAS

- Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018*. Lima: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23993>
- Anaya, A., Luna, E., & Ramirez, E. (2019). Diagnosis of the perceptions of psychosocial risk factors in the work of the personnel of a manufacturing industry. *Revista de Ciencias Psicológicas Campinas*, 36, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1590/1982-0275201936e180148>
- Asante, J., Li, M., Liao, J., & Huang, Y. y. (2019). La relación entre los factores de riesgo psicosocial, el agotamiento y la calidad de vida entre los trabajadores de atención primaria de la salud en la provincia rural de Guangdong: un estudio transversal. *Investigación de servicios de salud de BMC*, 19(1), 447. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-019-4278-8>
- Barboza Nuñez, L. (2019). *Riesgo psicosocial y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2019*. [Tesis Maestría, Universidad Peruana La Unión]. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2676>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación Cuantitativa en las ciencias sociales*. Colombia: ARFO. Obtenido de <https://docs.google.com/file/d/0Bwm3dl13n5jlZmU4OTQwYjgtZWl3Ny00MDY1LWJjMTMtZmU5ZjU1YTI1NGEw/edit?hl=es>
- Candia, M., & Pérez, J. (2020). *Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21*. España: SUCESO/ISTAS 21. Obtenido de [http://200.73.92.130/Manual\\_del\\_metodo\\_del\\_cuestionario\\_SUSESOISTAS21.pdf](http://200.73.92.130/Manual_del_metodo_del_cuestionario_SUSESOISTAS21.pdf)
- Chambi, P., & Tito, N. (2020). *factores de riesgo psicosocial relacionados con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería. HOSPITAL HONORIO DELGADO, 2019*. Arequipa: [Pregrado, Universidad nacional san agustin de Arequipa]. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10437/ENchpepa%26tisenj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Chavez Pacheco, J. (2019). *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de la salud del hospital san Bartolomé programa de afrontamiento 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4182>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: MCGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. Obtenido de <https://cutt.ly/5pzYxo9>
- Coutinho, H., Queiròs, C., Henriques, A., & Norton, P. (2018). Workrelated determinants of psychosocial risk factors among employees in the hospital setting. *Work*, 61(4), 551-560. doi:10.3233/WOR-182825
- Galleta, M., Portoghese, I., D'Aloja, E., Mereu, A., Contu, P., Coppola, R., . . . Campagna, M. (2016). Relationship between job burnout, psychosocial factors and health care-associated infections in critical care units. *Intensive and Critical Care Nursing*, 34, 59-66. doi:doi.org/10.1016/j.iccn.2015.11.004.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, 83(2), 169-173. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/resp/2009.v83n2/169-173/es>
- Gòmez, E., Rodriguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M., & Severiche, C. (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *NOVA*, 15(29), 77-89. doi: 10.22490/24629448.1960
- Granados Morillas, L. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud "Víctor Soles García" de Virú, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47589>
- Guillén, M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Rev. Cubana Enfermería*, 22(4), 22-30.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education,.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2020). *Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas*.

- Manual del Usuario*. Madrid: Datos abiertos. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/710902/M%C3%A9todo+para+la+evaluaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+de+factores+psicosociales+en+peque%C3%B1as+empresas/b6cb930b-6076-47c0-9679-16ab4fea93f2>
- Jimenez, C., Orozco, M., & Caliz, N. (2017). Factores de riesgo psicosocial en auxiliares de enfermería de un hospital en la Red Pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 20(1), 23-32.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction Of Working Life*. New York: USA: basic books.
- Lijun, K., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., . . . Liu, H. M. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *The Lancet*, 20(1), 14. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30047-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30047-X)
- López, J. (1990). *Procesos de Investigación*. Venezuela: Caracas.
- Ministerio de Salud. (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de salud en el contexto de COVID-19*. Lima: MINSA. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Moncada, S., & Llorens, C. (2004). Evaluación y acción preventiva ante el riesgo psicosocial: El método ISTAS-21 (COPSOQ). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 5(1), 12-20. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/8/1/7/6/pd0000018176.pdf>
- Moreno, L., Ramírez, K., & Tamini, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*. Lima: [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, UIGV]. Obtenido de [repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLIN*, 33(3), 222-227. Obtenido de [file:///C:/Users/user/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(2).pdf)
- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio*. Buenos Aires: Universidad de la Plata. Obtenido de

<http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158?locale-attribute=en>

- Oficina Internacional del trabajo. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Seguridad, higiene y medicina del trabajo. Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Orozco, M., Zuluaga, Y., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo Psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Pujol, L., & Arraigada, m. (2017). Propiedades psicométricas del cuestionario de riesgos psicosociales COPSOQ-ISTAS 21 y aplicacion en docentes Argentinos. *Cuadernos de Administración*, 30(55). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20555522001>
- Quintana Cueva, R. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao, 2020*. Lima: [Tesis de Maestría, universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47941/Quintana\\_CRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47941/Quintana_CRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramirez, T. (1997). *Como hacer un proyecto de investigación*. Venezuela: Caracas.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41. doi:[10.1037//1076-8998.1.1.27](https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27)
- Sixto, T. (2020). *Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en el establecimiento penitenciario del Callao, 2020*. Lima: [Tesis de maestría, Universidad César vallejo].
- Sureda, E., Macho, J., & y Sesé, A. (2019). Factores de riesgo Psicosocial, Conflicto organizacional y satisfacciòn laboral en profesionales de la salud: Un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de Psicología*, 35(1), 106-115. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
- Tocto Villarreal, B. (2018). *“Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios*. Ecuador: [Tesis de Maestría, Universidad Tecnica de Ambato]. Obtenido de

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28275/1/34%20GTH.pdf>

Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano*. Buenos Aires: McGraw-Hill.

Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla*. Lima: [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porras]. Obtenido de [repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593](http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593)

## ANEXOS

### **Anexo 1. Matriz operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
V1: Factores De riesgo Psicosocial	Son las interacciones que se producen por la labor que realiza el trabajador, en el lugar de trabajo y según las condiciones que se manifiestan en las capacidades, necesidades y condiciones de vida fuera del trabajo” OIT	Evalúa específicamente factores de riesgo psicosociales en el personal de salud del área de patología clínica, permitiendo lograr un puntaje directo por cada dimensión, será medida a través de 37 preguntas de tipo Likert, organizados en 6 dimensiones	<b>Exigencias psicológicas</b>	Dosificación de trabajo Trabajo bajo presión	Ordinal: Nunca (1) Sola una vez(2) Alguna vez (3) Muchas veces (4) Siempre (5)
			<b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>	Influencia en el trabajo Priorización Aprendizaje Identidad	
			<b>Inseguridad</b>	Cambio de roles Modificación de salarios	
			<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	Información oportuna Apoyo Trabajo en equipo	
			<b>Doble presencia</b>	Preocupación familiar y laboral	
			<b>Estima</b>	Reconocimiento	
V2: Desempeño Laboral	La definimos como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Yabar, 2016, p.60).	Definición operacional: Se identifica a través del cuestionario validado por Yabar (2016), el cual se esta adecuando frente contexto actual, dimensionado como satisfacción laboral, compensaciones y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales mediante un cuestionario que contiene 25 items.	<b>Satisfacción laboral</b>	Reconocimiento Remuneración Participación Oportunidades, medios y materiales Promoción y recompensa	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo(2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			<b>Compensaciones y beneficios</b>	Reconocimiento Incentivos y ascenso	
			<b>Trabajo en equipo</b>	Relación Participación Cooperación Percepción. ideas	
			<b>Comunicación</b>	Relación, motivación Opiniones	
			<b>Funciones esenciales</b>	Evaluación, Información, metas, toma de decisiones, recursos	

**Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos con su respectiva ficha técnica**

**Cuestionario de factores de riesgo psicosocial de Istas – 21**

**Instrucciones:** Estamos realizando un estudio personal área de Laboratorio clínica de la red salud tarma. para conocer respecto al tema señalado. Sus respuestas son confidenciales, así que le vamos agradecer su sinceridad.

A continuación, se presenta una serie de enunciados a las cuales debe responder marcando una aspa o una X de acuerdo a lo que considere adecuado:

Nunca (1) Sola una vez (2) Alguna vez (3) Muchas veces (4) Siempre (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Exigencias psicológicas</b>					
1	Realiza con tranquilidad su trabajo sin que se acumule					
2	Su trabajo requiere de una atención constante					
3	En su trabajo toma decisiones difíciles					
4	Los problemas del trabajo te cuestan olvidar. Debido al miedo, angustia o impotencia al pensar en la posibilidad de contagiarse con Sars-CoV-2 y/o contagiar a familiares					
5	Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente debido al Sars-CoV-2					
6	Tu trabajo requiere que escondas tus emociones ya sea con familiares o colegas					
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>					
7	Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna frente a la pandemia COVID -19					
8	Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas frente a la pandemia COVID-19					
9	Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas					
10	Puedes decidir cuándo realizar un descanso					
11	Si tienes algún asunto personal o familiar frente a la pandemia COVID 19 , dejas tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial					

12	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a					
13	Tu trabajo permite aprender cosas nuevas					
14	Estas comprometido con tu trabajo frente a la pandemia del COVID 19					
15	Las tareas que realizas frente a la pandemia del COVID 19 son importantes					
16	Hablas con entusiasmo de tu organización con trabajadores de otros servicios					
	<b>Dimensión 3: Inseguridad</b>					
17	En estos momentos, te preocupa por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin ella					
18	En estos momentos, te preocupa si te asignan otras tareas contra tu voluntad en el área COVID 19					
19	En estos momentos por la pandemia COVID 19, te preocupa si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad .					
20	En estos momentos, te preocupa si te despiden o renuevan el contrato.					
	<b>Dimensión 4: Apoyo social y calidad de liderazgo</b>					
21	Realizas tareas que Ud. cree que debería de hacerse de otra manera					
22	Conoces exactamente que tareas son de tu responsabilidad					
23	En la Red de Salud Tarma se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu trabajo					
24	Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo sobre cómo actuar ante el COVID 19.					
25	Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras (os)					
26	Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato superior					
27	Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos					
28	En el trabajo, sientes que formas parte de un grupo					

29	Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo frente a la pandemia del COVID 19					
30	Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores/as					
	<b>Dimensión 5:Doble presencia</b>					
31	Si te ausentan un día de casa, las tareas domesticas que realizas, se quedan sin hacer					
32	Cuando estás en el trabajo, te preocupa las tareas domésticas y familiares					
33	Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en la casa a la vez					
	<b>Dimensión 6: Estima</b>					
34	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco por el trabajo realizado frente a la pandemia COVID 19					
35	En situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.					
36	En mi trabajo me tratan injustamente.					
37	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					



### **Ficha técnica del cuestionario para evaluar factores de riesgo Psicosocial**

Instrumento: Factores de riesgo psicosociales

Autor: Moncada, S. Llorens, C, y Andrés, R, (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS) 2010.

Adecuación: Giovanna Yapias Bartolo

Objetivo: Determinar los factores riesgos psicosociales

Dimensiones: Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Duración: 30 minutos

Prueba de Validez: Se realizó por tres Profesores UCV

Índice de fiabilidad: 0.81 teniendo una elevada confiabilidad

Escala de medición: Likert de 5 categorías

(1) Nunca; (2) sola una vez; (3) algunas veces; (4) Muchas veces; (5) Siempre

### **Cuestionario de desempeño laboral adaptado de Yabar**

**Instrucciones:** Estamos realizando un estudio al personal del servicio de Laboratorio clínica HFMS Tarma. para conocer respecto al tema señalado. Sus respuestas son confidenciales, así que le vamos agradecer su sinceridad.

A continuación, se presenta una serie de enunciados a las cuales debe responder marcando una aspa o una X de acuerdo a lo que considere adecuado: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Satisfacción Laboral</b>					
1	La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos					
2	Se preocupan los directivos y jefes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.(por ejem. Entrega oportuna de Equipo de protección personal)					
4	La Institución se interesa por la situación personal que atraviesas.					
5	Todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.					
	<b>Compensaciones y beneficios</b>					
6	En la Red de salud tarma existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda					
7	El reconocimiento e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de las autoridades de la red Salud tarma					
8	En la red salud Tarma existe un reconocimiento por hacer un buen trabajo					
9	Recibes incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10	Los ascensos en la Institución se manejan respetando los					

	procedimientos de evaluación institucional						
	<b>Trabajo en equipo</b>						
11	La mayoría de las veces en el trabajo compartimos la información .(Por ejem. protocolos de Bioseguridad).						
12	Existe una buena relación entre los trabajadores.						
13	Existe el trabajo en equipo entre el personal que labora en la red Salud tarma						
14	En la red todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos institucionales.						
15	En la Red existe individualismo						
	<b>Comunicación</b>						
16	La comunicación es adecuada en la institución.						
17	El personal comunica libremente sus ideas a los jefes.						
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.						
19	La institución motiva la comunicación adecuada y las buenas relaciones internas.						
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre el personal y la institución.						
	<b>Funciones esenciales</b>						
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.						
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.						
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidos por la Institución.						
24	Las autoridades toman decisiones con la participación del personal del establecimiento de salud						
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, (herramientas e instrumentos) para tener un buen desempeño en el puesto.						

### **Ficha técnica del cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral**

Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Yabar, K. (2016).

Adaptado por: Giovanna Maritza Yapias Bartolo

Lugar: Tarma

Objetivos: Conocer el desempeño laboral.

Administrado a: Al personal del servicio Laboratorio Clínico HFMS.

Tiempo: 15 minutos.

Descripción: Consta de 25 preguntas divididas en cinco dimensiones; satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales.

Prueba de Validez: Se realizó por tres Profesores UCV

Índice de fiabilidad: 0.95 teniendo una elevada confiabilidad

Escala de medición: Likert de 5 categorías

Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

## Anexo 5. Validación de instrumentos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Exigencias psicológicas</b>							
1	Realiza con tranquilidad su trabajo sin que se acumule	X		X		X		
2	Su trabajo requiere de una atención constante	X		X		X		
3	En su trabajo toma decisiones difíciles	X		X		X		
4	Los problemas del trabajo te cuestan olvidar. Debido al miedo, angustia o impotencia al pensar en la posibilidad de contagiarse con Sars-CoV-2 y/o contagiar a familiares	X		X		X		
5	Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente debido al Sars-CoV-2	X		X		X		
6	Tu trabajo requiere que escondas tus emociones ya sea con familiares o colegas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna frente a la pandemia COVID -19	X		X		X		
8	Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas frente a la pandemia COVID-19	X		X		X		
9	Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas	X		X		X		
10	Puedes decidir cuándo realizar un descanso	X		X		X		
11	Si tienes algún asunto personal o familiar frente a la pandemia COVID 19 , dejas tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial	X		X		X		
12	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a	X		X		X		
13	Tu trabajo permite aprender cosas nuevas	X		X		X		
14	Estas comprometido con tu trabajo frente a la pandemia del COVID 19	X		X		X		
15	Las tareas que realizas frente a la pandemia del COVID 19 son importantes	X		X		X		
16	Hablas con entusiasmo de tu organización a otras servicios de salud	X		X		X		Hablas con entusiasmo de tu organización con trabajadores de otros servicios
	<b>Dimensión 3: Inseguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

17	En estos momentos, te preocupa por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin ella	X		X		X		
18	En estos momentos, te preocupa si te asignan otras tareas contra tu voluntad en el área Covid 19	X		X		X		COVID
19	En estos momentos por la pandemia Covid 19, te preocupa si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad .	X		X		X		COVID
20	En estos momentos, te preocupa si te despiden o renuevan el contrato.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Realizas tareas que Ud. cree que debería de hacerse de otra manera	X		X		X		
22	Conoces exactamente que tareas son de tu responsabilidad	X		X		X		
23	En la Red de Salud Tarma se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu trabajo	X		X		X		
24	Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo sobre actuar ante el COVID 19	X		X		X		Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo sobre cómo actuar ante el COVID 19
25	Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras (os)	X		X		X		
26	Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato superior	X		X		X		
27	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos	X		X		X		Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos
28	En el trabajo, sientes que formas parte de un grupo	X		X		X		
29	Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo frente a la pandemia del COVID 19	X		X		X		
30	Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores/as	X		X		X		
	<b>Dimensión 5:Doble presencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	X		X		X		Si te ausentas un día de casa, las tareas domésticas que realizas, se quedan sin hacer.
32	Cuando estás en el trabajo, te preocupa e las tareas domésticas y familiares	X		X		X		Cuando estás en el trabajo, te preocupa las tareas domésticas y familiares
33	Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en la casa a la vez	X		X		X		
	<b>Dimensión 6: Estima</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
34	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco por el trabajo realizado frente a la pandemia Covid 19	X		X		X		COVID

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jenner Fabián Ramírez  
DNI:15738847

Especialidad del validador: Master en Evaluación Políticas Públicas

11 de noviembre del 2020

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

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vallejos Robles Jennifer Milagros  
DNI: 43165061

Especialidad del validador: Salud Sexual y Reproductiva

11 de noviembre del 2020

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



---

Firma del Experto Informante.



**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente, solamente mejorar la redacción de los ítems para una mejor comprensión y precisión.**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. MORÁN RAMOS, LUIS DANIEL  
DNI: 40623464**

**Especialidad del validador: Historiador, investigador y educador.**

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **10.....**  
**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Desempeño  
 laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Satisfacción Laboral</b>							
1	La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos	X		X		X		
2	Se preocupan los directivos y jefes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.	X		X		X		
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.(por ejem. Entrega oportuna de Equipo de protección personal)	X		X		X		
4	La Institución se interesa por la situación personal que atraviesas.	X		X		X		
5	Todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.	x		X		X		
	<b>Dimensión 2: Compensaciones y beneficios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En la Red de Salud Tarma existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda	x		X		X		
7	El reconocimiento e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de las autoridades de la red Salud Tarma	X		X		X		
8	En la red Salud Tarma existe un reconocimiento por hacer un buen trabajo	X		X		X		
9	Recibes incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.	X		X		X		
10	Los ascensos en la Institución se manejan respetando los procedimientos de evaluación institucional	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Trabajo en equipo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La mayoría de las veces en el trabajo compartimos la información .(Por ejem. protocolos de Bioseguridad).	X		X		X		
12	Existe una buena relación entre los trabajadores.			X		X		
13	Existe el trabajo en equipo entre el personal que labora en la red Salud tarma	X		X		X		
14	En la Red todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos institucionales.	X		X		X		
15	En la Red existe individualismo	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Comunicación</b>			X		X		
16	La comunicación es adecuada en la institución.	X		X		X		
17	El personal comunica libremente sus ideas a los jefes.	X		X		X		
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.	X		X		X		



19	La Institución motiva la comunicación adecuada y las buenas relaciones internas.	X		X		X	
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre el personal y la Institución.	X		X		X	
<b>Dimensión 5: Funciones esenciales</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.	X		X		X	
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		X		X	
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidos por la Institución.	X		X		X	
24	Las autoridades toman decisiones con la participación del personal del establecimiento de salud	X		X		X	
25	La Institución me proporciona los recursos necesarios, (herramientas e instrumentos) para tener un buen desempeño en el puesto.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr/ Mg: Jenner Fabián Ramirez      DNI:15738847

Especialidad del validador: Máster en evaluación de Políticas Públicas

11 de noviembre del 2020

<sup>1</sup>**Relevancia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.





## Anexo 7. Consentimiento informado



### Anexo 8

#### FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ..... trabajador del Servicio de laboratorio clínico del HFMS de Tarma con DNI....., domiciliado en....., del Distrito de ..... , Provincia de....., a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada: **“Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal del servicio de Laboratorio Clínico del HFMS Tarma durante la pandemia del COVID-19, 2020”** que lleva a cabo **Giovanna Maritza Yapias Bartolo** alumna se encuentra realizando estudios del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Tarma, .... de ....., del año 2020.

\_\_\_\_\_

Firma

**Anexo 8. Matriz de consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>			
<b>TÍTULO: Factores de riesgo psicosocial relacionados con el desempeño laboral del personal Laboratorio Clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020</b>			
<b>AUTOR: Giovanna Maritza Yapias Bartolo</b>			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS</b>
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos del COVID-19, Tarma 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p>Variable/categoría 1: factores de riesgo psicosocial</p> <p><b>Concepto:</b> <b>Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con respecto a la organización (OIT, 2013).</b></p> <p><b>Definición Operacional:</b> Esta variable ha sido operacionalizada a través de 6 dimensiones; lo que nos ayudara a determinar de que manera se</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos del COVID-19, Tarma 2020 ?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre inseguridad y el desempeño laboral del personal laboratorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020</li> <li>• Determinar la relación entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</li> <li>• Determinar la relación entre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</li> <li>• Existe relación significativa entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</li> <li>• Existe relación significativa inseguridad y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico</li> </ul>	relacionan los factores de riesgos psicosociales con el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico del HFMS en tiempos COVID-19 covid 19, Tarma 2020. Para su posterior medición se aplicó un cuestionario constituido por 37 ítems acorde a las dimensiones analizadas.	
			<b>Dimensiones/Subcategorías (definir)</b>	<b>Indicadores</b>
			Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosificación de trabajo</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>
			Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia en el trabajo</li> <li>• Priorización</li> <li>• Aprendizaje</li> <li>• Identidad</li> </ul>
Inseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de roles</li> </ul>			

<p>clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos de COVID-19, Tarma 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre doble presencia y el desempeño del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre estima y el desempeño laboral del personal laboratorio</li> </ul>	<p>inseguridad y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020 .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre Apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020 .</li> <li>• Determinar la relación entre doble presencia y el desempeño laboral del personal laboratorio</li> </ul>	<p>HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre Apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</li> <li>• Existe relación significativa entre doble presencia y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</li> <li>• Existe relación significativa estima y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación de salarios</li> </ul>
			Apoyo social y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
			Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupación familiar y laboral</li> </ul>
			<p>Variable/categoría 2: Desempeño laboral</p> <p>Concepto:</p> <p>La definimos como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Yabar, 2016, p.60).</p> <p>Definición operacional: Se identifica a través del cuestionario validado por Yabar (2016), el cual se esta adecuando frente contexto actual, dimensionado como satisfacción laboral, compensaciones y beneficios, trabajo en equipo,</p>	

clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020?	clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020. <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre estima y el desempeño laboral del personal laboratorio clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.</li> </ul>	HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020.	comunicación y funciones esenciales mediante un cuestionario que contiene 25 ítems	
			<b>Satisfacción laboral</b>	Reconocimiento Remuneración Participación Oportunidades, medios y materiales Promoción y recompensa
			<b>Compensaciones y beneficios</b>	Reconocimiento Incentivos y ascenso
			<b>Trabajo en equipo</b>	Relación Participación Cooperación Percepción. ideas
			<b>Comunicación</b>	Relación, motivación Opiniones
			<b>Funciones esenciales</b>	Evaluación, Información, metas, toma de decisiones, recursos

## Anexo 9. Autorización para el Desarrollo de la tesis



PERÚ

Ministerio  
de Salud



JUNÍN  
**DIRESA**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



REGIONAL DE SALUD  
**TARMA**

"Año de la Universalización de la Salud"

### NOTA N°001-2020-GRJ/DIRESA/RST/DPCAP

Tarma, 26 de noviembre de 2020

Ruth Angelica Chicana Becerra  
Coordinadora General del Programa de Postgrado Semipresencial  
Universidad Cesar Vallejo

Asunto:  
Carta P. 048-2020-UCV-EPG-SP

De mi consideración

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle y a la vez manifestarle que, en respuesta al documento en referencia, relacionado al trabajo de investigación titulado "**Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal del Servicio de Laboratorio Clínico del HFMS de Tarma durante la pandemia del COVID-19, 2020**" a cargo de **Giovanna Yapias Bartolo**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud; al ser evaluado, se autoriza su realización en nuestra institución.

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL "FELIX MAYORCA BOTO" - TARMA

Dr. César A. Velásquez Javier  
C.M.P. 49378 R.N. 33182  
Jefatura de Departamento de  
Patología Clínica - Banco de Sangre